平成23年度
中部ブロック
「地方消費者グループ・フォーラム」
～消費者被害ゼロをめざして～
開 催 報 告 書

日時：平成 24 年 2 月 12 日（日）13:30～16:30

場所：第二豊田ホール（第二豊田ビル　西館 8 階）

主催：中部ブロック「地方消費者グループ・フォーラム」実行委員会
消費者庁

ー 目 次 ー

平成 23 年度中部ブロック　「地方消費者グループ・フォーラム」

１．開催概要

■開催日時:
平成 24 年 2 月 12 日（日） 13:00～16:30

■会場:
第二豊田ホール（第二豊田ビル　西館 8 階）
（愛知県名古屋市中村区名駅四丁目 10-27）

■テーマ:
～消費者被害ゼロをめざして～

■地域:
岐阜県、静岡県、愛知県、三重県

■参加者（主催者含む）: 42 団体、105 名

■実行委員会 団体名

	団 体 名
1	消費者ネットワーク岐阜
2	岐阜県
3	（一財）静岡県地域女性団体連絡協議会
4	静岡県司法書士会
5	静岡県消費者団体連盟
6	消費者問題ネットワークしずおか
7	静岡県
8	愛知県消費者団体連絡会
9	愛知県弁護士会
10	NPO 法人愛知かきつばたの会
11	（社）全国消費生活相談員協会中部支部
12	愛知県
13	名張市消費生活協議会
14	三重県生活協同組合連合会
15	三重県
16	全国消費者団体連絡会
17	消費者庁

２．プログラム

時 間	内 容
13:00～13:05(05)	**実行委員長開会挨拶･諸注意** 実行委員長　大藪千穂氏
13:05～13:25(20)	**消費者庁の挨拶と報告** 消費者庁　長官　福嶋浩彦氏 消費者庁　地方協力課　課長　林　俊行氏
13:25～13:40(15)	**事例報告①** 「地方消費者行政活性化基金活用事例報告」 静岡県消費者団体連盟　会長　小林昭子氏 副会長　堂森芳子氏 副会長　金崎まゆ美氏 副会長　土屋京子氏
13:40～13:55(15)	**事例報告②** 「障がい者の消費者被害の報告」 愛知県障がい者児の生活と権利を守る連絡協議会 副会長　磯崎明美氏
13:55～14:10(15)	**事例報告③** 「高齢者の消費者被害防止の取り組み報告」 消費者ネットワーク岐阜 世話人　中澤康介氏
14:10～14:25(15)	**事例報告④** 「大学生の消費者被害防止の取り組み」報告 三重県生活協同組合連合会 事務局長　岡本一朗氏
14:25～14:40(15)	**岐阜県からの報告** 「岐阜県の消費生活行政について」 岐阜県環境生活政策課 課長　水谷淳子氏
14:40～14:50(10)	**休憩**
14:50～15:55(65)	**分散会での交流**
15:55～16:00(05)	**閉会挨拶** 実行委員会事務局　河原洋之氏

３．参加者団体名

		団 体 名
1	岐阜県	消費者ネットワーク岐阜
2		各務原市生活学校
3		可児市生活学校
4		岐阜県生活学校連絡協議会
5		岐阜県土岐市生活学校
6		岐阜県弁護士会
7		岐阜県美濃加茂市生活学校
8		社団法人日本ホームヘルス機器協会（日本超音波工業株式会社）
9		全岐阜県生協連合会
10		羽島中央生活学校
11		法テラス岐阜法律事務所
12		岐阜県環境生活政策課
13	静岡県	（一社）静岡県地域女性団体連絡協議会
14		静岡県消費者団体連盟
15		しずおか市消費者協会
16		消費者問題ネットワークしずおか
17		浜松市消費者団体連絡会
18		静岡県県民生活課
19	愛知県	愛知県司法書士会
20		愛知県障がい者児の生活と権利を守る連絡協議会
21		愛知県消費者団体連絡会
22		愛知県弁護士会
23		NPO 法人愛知かきつばたの会
24		社団法人全国消費生活相談員協会中部支部
25		東海市リサイクル運動市民の会
26		プロミス株式会社名古屋お客様サービスプラザ
27		碧南市生活学校
28		愛知県県民生活課
29		春日井市
30		津島市
31		豊田市

		団 体 名
32	三重県	小俣町消費生活学級
33		生活協同組合コープみえ
34		全国消費生活相談員協会
35		名張市消費生活協議会
36		マックスバリュ中部株式会社
37		三重県消費者団体連絡協議会
38		三重県生活協同組合連合会
39		四日市消費者協会
40		三重県生活文化部
41		全国消費者団体連絡会
42		**消費者庁**

※ 地方自治体については、組織別にて掲載させて頂いております。

４．実行委員長開会挨拶

大藪　千穂　氏
消費者ネットワーク岐阜

皆さんこんにちは。今回の実行委員長を務めさせていただいております、「消費者ネットワーク岐阜」代表、岐阜大学の大藪千穂と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は２回目になりました「地方消費者グループ・フォーラム」に、日曜日の大変お忙しい中、多数ご参加いただきまして本当にありがとうございます。主催は実行委員会と消費者庁です。今回から、実行委員会に地方行政の方も入っていただき、これまで３回にわたりまして今回の方向を話し合ってきました。

今年は「消費者被害ゼロをめざして」をサブタイトルといたしまして、これに基づいてそれぞれの県から報告をいただくことにしました。静岡からは活性化基金の活用事例を、愛知からは障がい者の被害防止について、三重からは学生の消費者被害の防止について、そして岐阜からは高齢者の消費者被害防止について、それぞれご報告をいただきます。

また今回は岐阜県が担当ということで、「消費者ネットワーク岐阜」が実行委員長と事務局を担当させていただくとともに、岐阜県からも消費者行政についての報告を予定しております。休憩の後には、分散会をいたしますが、昨年度は皆さんちょっと話し足りないというご意見もございましたので、今年は 65 分と長めに時間を取りました。今、ご着席いただいているグループで、感想やそれぞれの取り組み、課題などの情報提供をしていただき、その情報を共有して、今後どうすれば消費者被害ゼロを目指すことができるのかを引き出し、今後の活動に生かしていただきたいと思います。

このように４県から消費者問題に関心を持っていらっしゃる団体や個人の方が、一堂に会して交流する機会はなかなかございませんので、ぜひ分散会で活発な情報交換をしていただきたいと思います。それでは本日はどうぞよろしくお願いいたします

５．消費者庁の挨拶と報告

福嶋　浩彦
消費者庁　長官

皆さん、こんにちは。今日はお休みのところ、本当にたくさんの方にご参加いただきましてありがとうございます。この地域８ブロックでやっている「地方消費者グループ・フォーラム」は、消費者庁の取り組みの中で最も重要な取り組みの１つだと思っております。というのは、言うまでもありませんけれども、消費の現場は地域です。消費者トラブルがいろいろ起こるのも地域だし、それを解決できるのも地域だと思います。ですから地域を担って活動されている地域の消費者団体の皆さん、あるいは自治体の皆さんといかに連携を取れるかが、消費者庁としても本当に一番の核心の部分、一番大事なところだと思っております。

ただ、１年に１回こういうグループ・フォーラムを開いて、皆さんと連携をしたということにはならないわけで、もっと日常的に皆さんとちゃんと連携を取れる体制をさらに進めていきたいなと思っています。今２つのことを考えていまして、１つは、自治体の相談員の皆さんから、法律の解釈、特商法とか景表法の解釈等々の問い合わせや相談を消費者庁へいただくことが結構あるんですが、相談をいただいたときに対応が悪いと、消費者庁は全然親切に対応しないぞという、おしかりを大変多くいろいろなところでいただいています。この要因っていくつかあるとは思うのですが、１つはやはりちゃんとした窓口がないということが問題を引き起こしているように思います。というのは、いきなりそういう法律の問い合わせが、実際にいろいろな事案を調査して、処分するかどうかということを、実際にやっている職員のところにいきなり電話がつながりますと、担当者は、法律の一般的な解釈ならお話しできるけれども、具体的な事案について、調査もせずに、確かなことも分からずに何も言えません、一般論しかお話しできません、個別事案には対応しませんと言っちゃうようなんですよね。だけど問い合わせる皆さんのほうは、別に法律の勉強会をしていて、分からないから問い合わせているんじゃなくて、具体的な事案と向き合っていて問い合わせをしているので、具体事案には対応できませんと言われたらもう終わりになっってしまうわけで、そうしてはいけないわけですよね。個別の事案について、もちろん個別の事案がどうだという判断は調査をせずにできないわけですが、個別の事案について解決に役立つように、法の解釈はこういうことです、原則はこういうことだから、こういうところをポイントに判断してくださいというアドバイスができないといけないはずなんです。今この業者を処分するかどうかと検討している職員に、電話が直接入ってもなかなかうまい対応にならないので、ちゃんとした窓口をつくり

たいと思っています。今月中にはちゃんと整備をして、少なくとも3月からは動くようにしていきたいなと思っていますので、よろしくお願いいたします。

それからもう1つは、消費者団体の皆さん、あるいは消費者問題に取り組むいろいろな活動をされている皆さんと、もっと連携を深めたいと思うのですが、やっぱりどうしても日常的には東京にある中央団体の皆さんと連携をする、意見交換をするということが多くなってしまうんですね。全国にいろいろな地域でいろいろな活動をされている消費者団体、あるいはそれに取り組む皆さんがいらっしゃるわけですから、もっと日常的にそういった皆さんとも連携をしていきたい、意見交換をしていきたいということで、あまり壮大なシステムを考えていてもいつまでたっても動きませんので、まずはメーリングリストを作って、そこで意見交換、情報交換をしたいなと思っています。これもできる限り今月中には整備をして、3月からは実際に動くようにしていきたいなと思っています。いろいろなルートで参加を呼び掛けさせていただきますけれども、グループ・フォーラムに参加していただいている消費者団体の皆さんのところには、間違いなくご案内させていただきますので、ぜひメーリングリストに入っていただいて、日常的な意見交換が進むようにご協力いただければ、本当にうれしく思いますのでお願いをいたします。

それから、今、開かれている国会に消費者庁として初めて法案を出すことになります。一番最初に出すのは、もう近々に出せると思いますけれども、消費者安全法の改正案です。これは大きく言って2つ中身があります。1つは、消費者の身体生命が被害を受ける消費者事故、いろいろな事故に対する調査の機関を設置する。消費者安全調査委員会という名前ですけれども、これを消費者庁に設置するという中身が1つです。鉄道の事故ですとか、航空機の事故、船舶の事故を調査する機関は、国交省の運輸安全委員会があります。でも、それ以外の事故については、本格的に事故調査自体を目的にする機関は設置されていませんので、そういったあらゆる消費者事故を調査していける機関を設置することにします。

とはいっても、いろいろな調査をしている機関はあるんですね。調査専門の機関ではなくても、例えば食中毒だったら保健所が調査をしたりします。いろいろな機関が調査していますので、そういう調査があるときはその調査の内容が消費者から見て十分かどうかという評価をする。また、どこも調査していなければ、この調査委員会が自ら調査をする。ほかで調査されているのも、評価してみて不十分だったら、やっぱり自らこの委員会で調査をするということで、調査の結果に基づいて再発防止の対策、あるいは事故が起こったときの被害の軽減策というものを勧告したり、意見具申したりできるという機関にしたいと思っています。

それからもう1つは、同じ法案ですけれども、財産被害についての分野です。なかなか既成の法律では対応できない、いろいろな悪質な商法が常に起こっています。最近ですとイラク・ディナールとか、スーダン・ポンドですとか、国内では円に換えることができないような外国通貨を、これからものすごく上がって、今買うとすごい利益が上がりますからと言って、現在のレートよりもものすごい高いレートで買わされて、実際には円に換えることもできないというようなもの。もちろんその国に行けば通用するんですけれども、日本では換えられないし、そもそもものすごく高いレートで買わされてしまったというケースがあります。あるいは、温泉付きの老人ホームをつくるので、それを利用する権利を買っ

てくれみたいな話で、消費者庁が調査してみたら予定地には何もないし、予定地の自治体に何の手続きもしてないし、明らかにうそだろうという判断をせざるを得ないのですが、この利用する権利を買ってくれたら、あなたが入らなくても今、被災地で困っている人たちが代わりに入りますので、東日本大震災の被災者のために買ってくださいみたいな。それを買ってくれたら私の会社が買い取りますみたいなこともたくさん起こります。架空の権利を買わされるというケースですね。

こういったものも今の法律ではなかなか対応できないんですね。ですから、こういった既成の法律で対応できない財産被害を生じさせる事案に対して、消費者庁が横断的に行政措置できる。そういった行為をやめるように勧告したり、命令したりできる行政措置を設けるという改正案の中身になっています。

なかなか行為自体を個別に規制していくと、それはそれで基本なんですが、いろいろな手口から次から次へ出てきますから、この改正はむしろ被害に着目をして、悪質なやり方でというのは前提になりますが、多数の消費者に重大な被害を発生させる行為について、消費者庁が隙間を埋める行政措置を設けるということです。

それから、その後に提出することになるのは、特商法の改正案です。これは押し買いと言われたりしていますけれども、貴金属の訪問買取で今、非常にトラブルが発生しています。押し売りは規制できても、訪問販売は規制できても、訪問買取は規制できませんでしたから、特商法にこれも含める、訪問買取、法律上の言葉は訪問購入という言葉になると思いますが、これを含めて特商法上のいろいろな規制をかけていく。あるいはクーリングオフもできるようにする。ただ、クーリングオフ、これは売る方と買う方が逆ですから、クーリングオフを確実にやるためには、契約を結んでもクーリングオフ期間の 8 日間は商品を手元に置ける、消費者が手元に置いて渡さなくてもいいという仕組みをこの法律で入れたいと思っています。

それから 3 つ目は、新しい訴訟制度をつくるということで、これが一番大変な法案なんですけれども、消費者被害は同種、あるいは同性格の被害がたくさん広がるということがあります。個々の被害額はそんなに莫大なお金ではなくても、多数の消費者が被害を受けて、総額ではものすごい被害というものがあります。こういったものを個々に訴訟するのは非常に難しいですし、原告団をつくるといっても大変な場合も多いので、認定を受けた特定適格消費者団体が訴訟を起こして、まず事業者を訴える。そして裁判所が第 1 段階の判決で事業者側の責任を認めた場合、つまり消費者側が勝った場合に、2 段階目に個々に被害を受けた消費者が手続きに入っていって、請求の権利とか、請求額をわりと簡易な手続きで確定していけるようにしようという、2 段階の訴訟制度なんですね。これは日本に新たな訴訟制度をつくるということになりますから、最初に申し上げたようにかなり大変で、今、一生懸命法案を詰めているところで、何とかこの国会中には提案をしたいなと思っております。消費者庁として初めて法案を出すものですし、新しい消費者の立場に立った制度をつくっていくということですので、これもまた皆さん応援をしていただければなと思っています。

法案の中身にそんなに与野党とか、国会の中での対立点って、基本的にはそんなにないと思っていますが、国会全体の状況、見通しがなかなか難しいということが率直に言ってありますので、皆さんからの世論が大きな後押しになると思います。どうぞよろしくお願いいたします。

それからまた話が変わるのですが、震災復興で今一番消費者庁が大事にしている大きなテーマとして、食の安全があります。原子力発電所の事故のもとで食の安全を確保していく基本は、放射能に汚染された食品は流通させないということですから、生産、出荷のところできちっと検査をして止めることが大原則です。これは厚労省が中心になってやっていますが、ただ、ここだけではなかなか十分に消費者の安全、安心が確保できませんので、消費者庁としては、各自治体に今、放射性物質の検査機器をお貸しして、消費者サイドでも測って安全を確かめようという体制づくりを進めています。これは担当の林課長が来ていますので、ちょっと後で補足をしてもらいます。

これをどんどん進めていくと、身近なところでどんどん放射性物質を測定していけば、いろいろな数値が出てくることになります。そうなると、その数値がどんなリスクを示しているのか、いないのか。そしてリスクを低減させる方法はどんなものがあるのか。そして、もっと根本的に、そのリスクは消費者の皆さん一人一人が自分として許容できるリスクなのか、許容できないリスクなのか、そういったことを正確な情報を得て、消費者一人一人が適切に自分で判断していく。主体的に判断して自分で行動していくという消費者の力が、今まで以上に強く求められると思います。こういった消費者の力がないところで、測定ばっかりして、数値ばっかり出していくと、かえって混乱を起こしたり、かえって風評被害を起こしたりしかねません。ですから、こういった消費者の力を強めていくために、今、リスクコミュニケーションという形で専門家と消費者の意見交換会を全国各地で、消費者団体の皆さんや自治体の皆さんと一緒になってやっています。そういったところもぜひご協力いただければなと思います。

それから最後に、そういった自治体の食の安全への取り組みなどに使ってもらうということを1つの目的として、地方消費者行政活性化基金を新年度の予算で5億円積み増しをすることにしました。食の安全に使っていただくと同時に、今度は民間団体、消費者団体や民間の活動を支援することにも、この基金を使えるように変えます。今までは自治体が自分の事業を民間団体に委託するときは基金を使えましたけれども、民間団体、消費者団体そのものを支援することには使えませんでした。でも今度の5億円の積み増しで、それを使えるようにしようということにしましたので、また今日、自治体の皆さん、消費者団体の皆さん、両方いらっしゃっていますが、ぜひいろいろ相談をしていただいて、民間団体支援にも自治体で有効に使っていただければなと思っています。

この地方消費者行政支援の5億円の予算というのは、消費者庁として、実は当初予算案で初めて付いたんです。今までの活性化基金は補正予算でした。当初予算案で付いたということは、今後予算をずっと継続的に組んでいく上でのスタートになりますので、とても大きな意味があると思います。ですから将来的に本当に自治体が自由に使える一括交付金にしていく上でも、それまでの暫定的な消費者行政の支援の交付金をつくる場合でも、この5億円の意味はとても大きいと思います。ただし、5億円です。活性化基金は225億円ですから、4年で使って4で割ると50億円で一桁足りません。でも消費者庁全体の予算が90億円ほどなんです。だから消費者庁全体の予算が90億円で、新たに50億円の交付金を活性化基金の後に取りますって、それは無理なんです。自治体の皆さんはよく分かると思いますが、それはあり得ない話で、特に震災の復興とか、いろいろなことで大変な財源を出さないといけないときに。やっぱり5億円、それを少し増やすかという話なので、活性化基金がそのまま続くようなイメージでは

ないことは理解していただきたい。だから活性化基金がなくてもやるぞという地域をぜひつくっていただきたい。消費者庁も努力しますから、財政支援を始め少しでも役立つ支援をしていきますので、一緒になってこれからも頑張りたいと思いますので、よろしくお願いします。

では次に、放射性物質の機器の対応については、地方協力課長からご説明いたします。

林　俊行

消費者庁　地方協力課　課長

それではちょっとだけ補足をさせていただきます。時間が限られておりますので、1 点だけ、私の方からお配りしています資料の中に、消費者庁の「資料の 1」というのがあります。これは食品と放射能の問題に関する取り組みのご紹介をした資料です。この中の一番最初のところに、放射性物質の検査機器の貸与が書いてございます。今までに 276 の自治体から 370 台の貸与申請をいただいていまして、すでに 224 台分についてはその配分先を決定いたしました。

実は今、自治体によって計画検査と言いまして、食品中の放射性物質を定期的に検査しなきゃいけない義務付けがされている 17 の都県があります。これについては次の「資料 1-1」の別紙のところに、どういう県が指定されているかというリストがあります。この中部の管内は静岡県が指定されています。

今までは震災の影響ということもあり、また放射線の空間線量の影響というのがございますので、影響の大きいところを中心に配ってまいりました。その意味では中部各県からも申請はいただいておりますけれども、お待ちいただいています。今後、3 月中旬をめどに最後の申請の受付をさせていただいた上で、今までお待ちいただいていた自治体にもこの検査機器の配分をなるべく早く行って、先ほど長官からもご紹介いたしましたように、この食品中の放射性物質に対する不安というのは、全国の、特にお子さんをお持ちのお母さん、お父さん方にとっては非常に重大な問題だと思っています。できる限り早くこういう検査体制ができるように私どもも努力していきたいと思いますので、今後ともよろしくお願いいたします。

６．事例報告①

「地方消費者行政活性化基金活用事例報告」～声かけで　なくそう被害　地域から～

小林　昭子　氏

静岡県消費者団体連盟 会長

堂森　芳子　氏

金崎　まゆ美　氏

土屋　京子　氏

静岡県消費者団体連盟 副会長

皆さま、こんにちは。静岡県消費者団体連盟です。よろしくお願いいたします。私たちは、「地方消費者行政活性化基金活用事例～声かけで　なくそう被害　地域から～」を報告させていただきます。

静岡県では、平成 21 年度から、国の地方消費者行政活性化基金を活用して、さまざまな取り組みを実施してまいりました。私たちの静岡県消費者団体連盟では、静岡県から消費者被害防止啓発事業として委託され、「声かけで　なくそう被害　地域から」を合言葉に、静岡県が作成したリーフレットなど、講座形式、または訪問形式で、声を掛けながら手渡しで啓発してまいりました。

予算をいただけたことで、普段の活動ではなかなか行くことのできない、伊豆半島の先端や浜松市の山間部にも足を延ばすことができ、よい話が聞けてよかったよとか、手口を教えてもらったので、被害に遭わなくて済んだよなどの声が寄せられました。また、講座の参加者からはこんな業者がこんな手口でやってきて、うまく乗せられて買わされちゃったよとか、埋もれている貴重な情報をたくさん得ることができました。

さらに、こんなパンフレットが届いた、知らない人からしつこく勧誘されて困った、どうしたらいいのかなど、日常困り事があったときに相談してくれるようになり、この啓発を通して地域のつながりができました。この事業で、実りの多い活動ができたことに感謝するとともに、消費者被害防止活動にさらに力を注いでいきたいと思いを新たにしております。

講座では、会長自作の替え歌「うまい話に落とし穴」や、自作のミニコント「貴金属の押買い」、「未公開株」、「振り込め詐欺」などの手口を紹介しながら、受講者参加型の楽しい講座を心掛けました。ここで、ミニコントを 2 つ紹介させていただきます。まず初めに、「貴金属の押買い」です。

➢ **ミニコント「金属の押し買い」**

突然自宅を訪れたセールスマンが、家庭に眠っている貴金属はないかと強引に誘いかけ、今にも部屋に上がり込そうになったので怖くなって宝石箱を玄関先まで持ってきた主婦。セールスマンは 10 万円で購入したネックレスや思い出の指輪などを法外に安い値段で有無を言わせず買い取り、そそくさと立ち去った。惜しくなって買い戻そうと追いかけるも、すでにそのセールスマンの姿は見当たらなかった。クーリングオフができないか？と考えるが・・・。

これは、売り手に対するクーリングオフが適用できない落とし穴を逆手に使った事例です。売ってしまったのは一般消費者です。消費者庁でいまその救済方法を考えてくださっているとのことですが、まずは私たちがひっかからないことです。貴金属の買い取りには古物商の許可証が必要です。偽の許可証を持参していることがあるかもしれません。許可証は都道府県公安委員会で発行しております。売る前に宝石店などに買い取り価格を打診してみるのもいかがでしょうか。この手口は電話での勧誘も多くなっています。東日本大震災後では、復興のための資源として貴金属が足りない。ぜひ協力してほしいという手口もあります。

次にご紹介するのは「オレオレ詐欺」です。

➢ **ミニコント「オレオレ詐欺」**

久しぶりに電話をかけてきた息子。声がおかしいのは風邪だからとのこと。携帯番号が変わったことを連絡してきた。「新しい番号は０９０－１６１６－９６７４。０９０の後は“いろいろ　くろうなし”と覚えるといいよ！前の番号にかけても通じないからね！」と告げた。翌日また息子から電話がかかってきて、株で大損して会社の金に穴を開けてしまった、すぐ穴埋めしないと大変なことになると泣きだし、100 万必要だと話した。今から言う銀行の口座に振り込んで欲しいとのこと。心配をする母親は、「“いろいろ苦労なし”だなんてとんでもないわ！」とぼやきながらも、指定された口座に急いでお金を振り込んだ。その後も同じような内容の電話が何度かかかり、母親は何回も指定金額を振り込んでしまったが・・・。

母親は、てっきり息子からの電話だと信じ込み、指定された 5 つの銀行から、9 つの口座に、約 1 週間の間に、18 回に分けて、合計 1,746 万円を振り込みました。次の日、実の息子が訪ねてきて、だまされたことに気付きました。振り込んだお金は、すでに引き出されていました。これは大変残念ながら、昨年の 9 月に静岡県で実際にあった事例です。

それでは次に、私たちのモットーにしております替え歌、「うまい話に落とし穴」を 2 番まで歌ってみます。今日の資料の 4 ページに歌詞がありますので、もしよろしかったら、一緒に歌ってみてくださ

い。「炭坑節」の替え歌です。では、伴奏付きでいきますので、よろしくお願いいたします。

「1、うまい話に　落とし穴　ヨイヨイ　あまい言葉に　ついつられ　大事な虎の子　さらわれて　泣かぬ　知恵持つ静岡の人　サノヨイヨイ　2、あの手この手で　せまりくる　ヨイヨイ　プロのだましの　テクニック　つられず“いらない“とはね返す　勇気に満ちた静岡の人　サノヨイヨイ」

替え歌の傍線のどこどこの人というのは、それぞれの地名を入れて歌っていただければありがたいです。この歌の歌詞にもありましたように、悪質な業者や詐欺師たちは、あの手、この手でやってまいります。断るときに、「いいです」、「結構です」は使わないでください。「いりません」、「買いません」、「必要ありません」と、「やんわり」と「きっぱり」と断りましょう。

では、最後に、私たちの合言葉をご唱和いただけましたら大変うれしいです。「気を付けよう！うまい話に落とし穴。ノウと言えないあなたが狙われる」、「声かけで　なくそう被害　地域から」。もう一度いきますね、はい。「気を付けよう！うまい話に落とし穴。ノウと言えないあなたが狙われる」、「声かけで　なくそう被害　地域から」。私たちも声を掛け合って、地域から被害をなくしていくように今後も頑張っていきたいと思います。静岡県消費者団体連盟の発表でした。ご唱和、ご協力、ありがとうございました。

事例報告②

「障がい者の消費者被害の報告」

磯崎　明美　氏
愛知県障がい者児の生活と権利を守る連絡協議会
副会長

皆さん、こんにちは。愛知県障がい者（児）の生活と権利を守る連絡協議会では、その名の通り、生活や権利を守る活動を日夜しております。実は、私は今日、真珠の指輪をしてきたのですが、これは 80 歳になる姉が催眠商法で、布団を買わされたんですね。羽毛布団だと言って、27 万円で催眠商法で買わされたんです。お金が払えなくて、私のところにお金を貸してと言ってきて、この催眠商法に引っ掛かったのがばれたんです。借金のかたにと姉が真珠の指輪を置いて行きましたが、何とその 3 年後に姉がガンで亡くなり、指輪のことはうっかり忘れていました。実は今回この話があると思い出しまして、あれ、そういえば、あのときに姉に預かったなということで、たまたま、それじゃちょっと今日持っていってみようかと持ってきてみました。ですのでこの指輪は催眠商法のかたとして私の手元にあるという変な話ですけれども。

実は、私は障がい者団体の役員をやっていますが、そういう障がい者は本当になかなか表面には出てきていないんですが、実は自分の息子がそれにはまって初めて、ああ、えらいこっちゃということになりました。皆さん、5 ページのところに載っているのは、そのまま私のことです。

私どもの障がい者の団体というのは、障がいの重い方から軽い方まで様々な障がい者の方がかかわっています。どの障害の方が一番引っ掛かりやすいかというと、わりと身体障がい者、今日は視覚障がいの方がみえていらっしゃいますが、身体障がい者の方はあまり引っ掛からないですね。軽度の知的や発達障がいといわれるような人たちが沢山に引っ掛かっていて、実はだまされてとうとう刑務所に入らざるを得なくなっちゃった方もいます。

今回は、私の息子がたまたま携帯電話のアダルトサイトに入ってしまって、ああ、我が子も引っ掛かったと思いました。レジュメにも書いてありますが、身体障がい 3 級、知的障がい 4 度、それから言語障がい 4 級というと、まあまあ、普通の会社で、ちょっと遅れているかなというような、ちょっと「のろま」な子かなという程度の障がいなんですね。だから、20 年近く一般の中小企業で働いていました。

たまたま不況になって解雇されたわけですけれども、その後、国が経営していた大きな企業が一般企業になったある会社で 2 年ほど働いていて、障がい者差別というか、障がい者ということで採用されたにもかかわらず、なかなか仕事がないということで、毎日毎日、日がな一日、シュレッダーがけだとか、

本当にこの人に仕事をやってほしいという仕事じゃなかったものですから、実は一昨年、自分の手首を切って自殺未遂をしまして、退職をしました。今は障がい者雇用支援センターというところで訓練をしております。

前出の企業は一種の詐欺商法だなと私は思っているんですけれども、雇用率だけを増やせよということで、採用して、入れても仕事がなかったよという、詐欺みたいなものだと私は思っています。それで仕事がなくて、「仕事をください」と言うと、「まあ、座っとれや」とか、「やらんでもええよ、あんたは障がい者として雇用したから、まあその辺にあんたがおることで、うちは何とかなるよ」みたいな感じで、彼は1年半過ごしたんですが、とうとうそれに辛抱しきれずに、自殺未遂を起こしてしまったんですけれども、今はもう死ぬ気はないと、そんなことで死んだらつまらんというふうに言っていますので、今はそんなことはないと思います。

ところが、その暇な時間の間に、このアダルトサイトに入ってしまったと。彼は本当に、最初は見たかったから入っちゃった。でも入った途端に、もうお金を要求されちゃったということで、びっくり仰天して、お金を要求されてから、私の方に報告があったんですね。携帯電話を見てみると、もうあれよあれよと数珠つなぎになって、脅迫電話まがいみたいなものが次から次と出てくるんですよ。

それを見て彼はびっくりして、私の方に来たわけですけれども、何とそのときに、私もあまりパソコンも置いてないし、ワープロもできないし、今年70歳になりますが、そういうものが大嫌いな年なものですから、携帯電話でそんなことができるなんて、ゆめゆめ私も本当に知らずに、子供に買い与えてしまったという、こんなことが電話でできるのというぐらいの、どんくさいおばさんなんです。

携帯電話屋さんに行って初めて、ああ、そんなこともできる、あんなこともできるというのが分かったんですが、今の若い子は、次から次へとそういう、音楽もダウンロードできる。この横文字すらも、ちょっと私たちの年代というのは弱いものですから、ダウンロードしてねとか何かそいう話をしていたあたりはよかったんですけれども、彼はそうやって本当にアダルトの方に入ってしまって、しかもメールアドレスを教えてしまった。

ここで長男が駆け付けてくれて、「お母さん、これメールアドレスを教えちゃったんだわ」と言うので、「何それ」と言ったら、「アドレスは分かるでしょう。アドレスのことぐらい日本語で分かるでしょう。」「はあ、住所」と言ったら、「そうなんだよ。それを教えちゃったから、こうやって、電話にどんどん請求が来るんだ」と。

もうとにかく、「払え、家に押し掛けるぞ」という脅し文句が来たものですから、これはあかんということで。私は名古屋市港区内で障がい者の施設を16か所ぐらい運営している社会福祉法人の理事をやっています。今回聞いてみたら、あれよあれよと本当に数々の被害がありました。

本題にもどると、とにかく電話を換えなあかんよと息子が言うものですから、弁護士の方に相談したら、すぐ警察の方にも言った方がいいよということで、警察に電話しました。

そうしたら、消費者センターにも電話をしたらどうかと言われまして、次から次というふうに手を打ちました。でもメールアドレスがそのままなので、次から次へと脅迫電話が、そうやっている最中にも入ってくるわけですね。なので、これはとにかくアドレスを変えなきゃいけないよということと、もう

1つは、私はこの電話を使えないようにしようということしか頭になくて、とにかく携帯電話屋さんに行って、この電話を換えてちょうだいと言ったら、ただ電話を受け取るだけの電話がいいですか、それとも少し何かができる電話がいいですか、それとももう少し高度なものがいいですか、聞かれました。私は知らなかったんですけれどもあるんですね、すごく。息子が使っているのは、ほとんど何もかもできる携帯電話だったものですから、彼はいろいろなところに、面白半分にこうやってサイトに入ってみたんですね。

今回、私はこのことがあって、息子の年齢は 39 歳ですけれども、知能指数からいくと、中学校程度かなと思うので、中学校ぐらいの子ができるような携帯電話に換えてくださいと言いました。そういうものは音楽をダウンロードできるぐらいでほとんど何もできないらしいんですけど、その電話に急きょ換えてやっとやれやれと胸をなで下ろしていました。

ところが、今度はもうやることがないですから、彼はどんどん音楽をダウンロードして、電話代がかさむわけです。何万円という金額になっていくものですから、これもいかんよということで、あれもいかん、これもいかんということなんですけれども、要は、一般にはこれは危ないよとか、これは大変だよという社会性が身に付いて大人になっていくわけですけれども、そういう障がいを持った人たちというのは、39 歳になっても、そういうものが身に付いていないんです。もちろん当然主体性も乏しく何するの、どうするのという感じで、いつも親に聞いたり、みんなに聞いたりしながら、この間生きてきたものですから、自分でどう判断するか、これがいいか悪いかということがなかなかできなかったということで、まあ、今回のようなことになったわけです。

実は、先日お正月明けに、長男のところに行きましたら、長男が、「お母さん、実は高校生の息子も今度このサイトに入っちゃって、脅迫が来て、もうびっくりしたよ」と。この間、弟がこういう目にあったばかりなのに、息子まで引掛かっちゃったよと言うわけですよ。

たまたまアドレスを教えていなかったので被害はなく、今回は助かったということで、孫をひどく叱ったと息子が言っていたものですから、ああ、もう高校生、中学生あたりはやるんだなと。後日、私の息子にそのアダルトサイトに入って、何が楽しかったと言ったら、日ごろ見たことがないものを見られるような気がしたと言うわけですよ。ということで、本当にもの珍しいものを見た、見たことがないものを見てみたいというそういう欲求に駆られてということで、入り込んだと思うんです。

もう1つの例ですが、ダウン症の方で知能指数が非常に低くて、知的障がいという方なんですけれども、このダウン症の方は、「もしもし、『はい』」、「こんにちは、『はい』」、とにかく「はい」という言葉しか言えません。そこで、いいのか悪いのか、迷子になったらいかんから、うちへ帰ってこられないといかんから、住所と名前を覚えなさいと、徹底的にお母さんが住所と名前を教えたんです。これが今回、カニを買わされる羽目になったんですけれども。「もしもし、『はい』」、「誰それさんですね、『はい』」、と電話の受け答えの流れで名前を言ったんだそうです。それで、わっとカニの売り込みを向こうが説明するわけですよ。安いですよ、たくさん入っていますよ、どうですか、買いますか、はい、いりますか、はい。住所と名前以外は、はいしか言えませんから、買いますか、はいとまで来てしまったんですね。じゃあ、住所と名前と来たわけです。そこで、住所と名前を彼は言ってしまったんですね。それで1万

円分のカニが送り付けられてきたのです。勤めているお母さんが息子さんよりちょっと遅く、ただいまと帰ってきたら玄関にカニの箱がどんと送り付けられているので、うわ！誰かお歳暮にカニか何か送ってきてくれた、こんな裕福な親戚があったんだとぱっと見たら、全然知らない業者から送り付けられてきていて、しかも名前は全部自分のところの名前になっているんでびっくり仰天したんですね。で、これは誰か注文したのということになり、そこは息子 2 人と夫婦の 4 人家族ですから、誰、誰、誰と聞いてみたら、3 人は知らない、知らないと言うわけですよ。今度はみんなが言う言葉が「知らない」ですから、もう 1 人も同じように知らないと。それで、お母さんが息子に「電話がかかってきた？」と聞いたら、「はい」「頼んだ？」「はい」ですよ、今度は。それで、今回のことが分かったということです。ダウン症の方のしゃべり方は、一般の方でも分かると思うんです。それですぐ、こんなおかしな電話の出方をしたら分かるでしょうと、業者に電話したんですけれども、いや、それは分からんと業者が言ったそうです。非常に高い 1 万円ものカニを、一番世の中でまずいカニを食べました、こんなまずいカニは食べたことがないという感想をお母さんが後で話しておられました。

これは障がい者の方たちの被害の本当に氷山の一角として、今日は聞いていただければいいんですけれども、障がい者の方が非常にたくさん被害に遭っているということで、立命館大学の安斎育郎さんが『だまされない極意』ということで本を出していらっしゃるので、私たちは今度名古屋市の港区でこの方に一遍来てもらおうということになりました。今年の秋には来ていただいて、だまされない方法ということを覚えようと思っています。2 日間京都の橋で辻占いをやったら、あれよあれよと 200 人近くの人が引っ掛かったということですので、人間は本当に引っ掛かるんだなということを思い知らされ、戒められています。私もまた今年から、またあるぞ、またあるぞということを覚悟しながら、障がい者とかかわっていきたいと思います。今日は、どうぞよろしくお願いします。ありがとうございました。

事例報告③
「高齢者の消費者被害防止の取り組み報告」

中澤　康介　氏
消費者ネットワーク岐阜　世話人

皆様、こんにちは。消費者ネットワーク岐阜の世話人をしております、中澤康介と申します。私は普段、法テラス岐阜法律事務所で、弁護士をしております。今日は、まず消費者ネットワーク岐阜のご紹介をしてから、高齢者の消費者被害防止の取り組みについてのご報告をさせていただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

消費者ネットワーク岐阜は、約1年間の準備期間を経て、2010年9月11日に設立いたしました。私たちは、適格消費者団体を目指しているわけではありませんが、岐阜県から消費者被害をなくすことを目的として、4つの活動方針「消費者被害の未然防止」、「自立した消費者の育成」、「消費者問題にかかわる横のつながりの強化」、「地方行政への提言」に基づき、取り組みを進めております。構成員は、弁護士や司法書士等の専門家、有識者、消費者団体、個人等です。代表は、先ほど実行委員長として挨拶をしました大藪が務めております。

第1の活動方針、「消費者被害の未然防止」の取り組みとして、まず消費者被害防止の出前講座を実施しています。世話人が講師として出向いていきます。これまでに12回の出前講座を実施してきました。会員に広く呼び掛けましたので、参加者は高齢者だけでなく、学校生協組合員の教職員、地域生協や医療生協の組合員、若いお母さんまで、幅広くなっています。参加人数は340名に上っています。これらの出前講座については、毎回、消費者ネットワーク岐阜のホームページで、報告と案内を行っています。

第2の活動方針の「自立した消費者育成」の取り組みの実践として、消費者庁の羽藤審議官の講演と、立正大学の西田先生による、「だまされない力をつけよう」の講演を行ってまいりました。

第3の活動方針の「消費者問題にかかわる横のつながりの強化」の取り組みとして、消費者ネットワーク岐阜では、機関紙『消費者カフェ・ぎふ』を発行し、会員や消費者行政窓口に配布しております。これまでに、臨時号を含めて、4回発行しています。更に「横のつながりの強化」の取り組みとして、昨年9月には、念願のホームページも開設しました。このホームページは、世話人の1人が手作りで作ってくれました。資料にある、この「だまされんぞー」というゾウさんのキャラクターは、市立岐阜女子短期大学の学生さんが描いてくれた絵で、現在名前を募集中ですので、皆様、よい名前があれば、ぜ

ひご応募ください。

第４に、4つの活動方針の最後になりますけれども、「地方行政への提言」の取り組みとして、毎年岐阜県の市町村に対して、アンケートを実施しています。その結果をまとめて、提言として報告書を発行しています。その消費者行政アンケートの提言に基づき、岐阜県環境生活政策課と岐阜市市民生活課との懇談を行いました。

そのほかに、月１回、世話人会を会議室を借りて開催しています。メンバーの皆さんは仕事を早めに切り上げて、世話人会に駆け付けています。活動の協議だけでなく、その時期に発生している消費者被害のホットな情報交換もしています。また、本日の「消費者グループ・フォーラム」の実行委員会にも参加し、今回は事務局も務めさせていただきました。

以上が消費者ネットワーク岐阜の活動の概要報告となります。

それでは、ここからは本日のテーマである高齢者の消費者被害防止の取り組みについてのご報告となります。先ほど報告した、出前講座の一部をご紹介いたします。会場によって報告時間が異なりますので、内容を時間に合わせてアレンジしていきます。だいたい標準的には、1時間ぐらいの内容となっております。ただ、1時間話を聞きっぱなしでは疲れますので、クイズを入れたり、講師によっては1人寸劇をしたり、新聞のチラシを活用したりと、工夫をして行っています。それでは、主なものを順番にご紹介していきます。

まず出前講座で使っている資料では、岐阜県の相談件数を紹介し、全体的に相談件数は減少傾向にあるものの、まだまだ被害が多いことを伝えていきます。次に高齢者の被害の特徴を説明します。高齢者の方のお金、健康、孤独、この3つの大きな不安に付け込んできますよということを話します。

そのほか、お金がたくさんあること、また自宅にいる時間が多いことから引っ掛かりやすいこと、更に親切にされると思わずついつい気を許してしまうこと等を、ここで説明していきます。岐阜県の高齢者の相談状況は、資料を見ていただけると分かるように、未だに架空請求の被害が多いことを指摘します。また、平均契約金額が他の世代よりも高いこと等を説明していきます。次に各悪質な商法、手口の具体的な説明になっていきます。ここで具体的な事例をなるべくリアルに説明しますと、受講者の皆様が興味を持って聞いてくださいます。私も弁護士としては相談を受けている内容等を、直接には言えませんので、デフォルメして、具体的に話すように心掛けています。架空請求、不当請求の注意としては、絶対に連絡してはだめ、放っておくことという風なアナウンスをします。

次に、新手の振り込め詐欺です。ここに3つの詐欺が書いてあります。今日は説明のために1つにまとめてありますが、本来の資料としては3つの別々の手口ごとになっています。まずそれぞれの手口について、具体的な手口の説明をします。その上で、注意喚起するということで、還付金がATMで返還されることはないということや、警察や金融機関の人が通帳やカードを回収したり、暗証番号を聞くことは絶対にないということを繰り返し伝えていきます。

この利殖商法のスライドでは、「そんなおいしい話があるなら自分でやっていますよね、でも劇場型で誘われると、ついつい引っ掛かってしまいます」ということを伝えるために、具体的にどういう形で

行われるのか１人寸劇のような形で行ったりもします。更に、最近、岐阜でもあった事例では、未公開株や社債が対象ではなくて、「仏像を買いませんか」という誘い文句で同じような手口がはやっていますよというようなことも説明をします。「そんなおいしい話はない」と、冷静に聞けばそのとおりなのですが、なかなかそれが咄嗟には判断できないというところですね。

続いて多重債務。借金の話になります。多重債務については、ショッピング枠での現金化の手口や、キャッシュバック方式等を説明します。そして、多重債務に陥ってしまったとしても、解決できない借金はないので、必ずご相談ください。また、周りでそういう方がいらっしゃれば、必ず相談を勧めてくださいということをお伝えいたします。

次に、先ほどの高齢者の特徴として３つの大きな不安がありますと申し上げた第２の不安の健康についてです。言葉巧みに高額の健康食品等を販売する手口を解説します。そして「業者の説明を鵜呑みにしてはいけません」と注意喚起をしていきます。

このスライドは、SF 商法、催眠商法についてです。この話をしたときには、会場にいらっしゃる受講者の方に、「行ったことがありますか」と聞きますと、必ず行ったことがあるという方が何名かはいらっしゃいます。その方には、「どうでしたか」と話を振ったりします。実際に、高額な布団を 2 枚も買ってしまったという高齢者の方もいらっしゃいました。そこで、「ただに釣られて会場には行かない」ということを説明します。

更に、３つの大きな不安の第３の不安、孤独に付け込んでくるということです。実際に使っているスライドでは、岐阜県中津川市で起こった事例を入れてあります。無料ほど恐ろしいものはありませんということですね。そのほかに、趣味に付け込む商法もあります。俳句や短歌、絵画が趣味の方に、例えば「すごくお上手ですね、個展でも開いたらいかがですか」と言葉巧みに誘って、会場費をだまし取るような手口もあることを説明します。これは、その具体的な手口の中のほんの一部です。受講者の方には、業者の説明を鵜呑みにしないように改めて注意をしています。

ここからの資料は知識編ということになります。契約については、クイズ形式で進めます。どの時点で契約が成立するのかというようなクイズを出します。答えとしては、「口約束でも契約は成立しているんですよ」ということを理解していただきます。また、業者と消費者の情報や知識の差から、消費者は保護されていて、消費者を守るための具体的な制度の１つとして、クーリングオフがあることを説明します。時間がある場合や、受講者の年齢・職業等に応じて、クーリングオフのはがきの書き方も実際に説明しています。

もちろん、解決方法もしっかり説明をします。まずは何より、きっぱり断ること。万が一だまされた場合でも、恥ずかしがらずに必ず相談をしてくださいということを伝えます。そして、クーリングオフやその他の法律を使って契約を解除することができますということも伝えます。

続いて、周りの方々の見守りがとても重要ですということを説明してまいります。そして、だまされた場合の相談先もとても大事ですので、岐阜県の相談先、消費者ホットラインの電話番号、出前講座で出向いた先の電話番号、その地域の窓口を紹介することもあります。

そして、ここからなんですけれども、消費者被害の防止、高齢者に限らず、消費者被害の防止のため

には、ご本人の注意が必要です。ただ、そもそも高齢者の方の場合、ご自身が被害に遭われているということに気付いていらっしゃらないことがあります。そのような場合には、高齢者の周りの方々が、だまされているんじゃないかしら、家に行ったらよく物が増えていっているとか、そういうのに何か気付くことが大事です。そのために、地域の絆やつながりがとても大切だという風に考えます。

具体的には、自治会、老人会、婦人会、地域住民、新聞配達員、郵便局員、市役所、社会福祉協議会、民生・児童委員、保健センター、医療機関、ホームヘルパー、ケアマネジャーさん等々このようなところがあります。こういう方々に発見していただいて、高齢者の孤立を防ぎ、発見したら相談窓口や専門家に連絡して相互に連携していくこと、これが大事と考えております。

更に今、相談窓口というのも様々ところがあります。この相談窓口と専門家の相互連携というのも大切です。例えば、社会福祉協議会や地域包括支援センターに相談が持ち込まれた後、法的な手続きが必要ということになれば、すぐに弁護士、司法書士につないで、問題を解決するというような形です。これを図で表しますと、真ん中で困っている人がいますと。誰に相談すればいいの。連携が必要ですねということで、この辺がつながっていると、先ほどご説明したように、すぐ法的手続きを取ったりすることができますので、真ん中の人がにっこり笑って、誰に相談すればいいか迷うことがないというふうなイメージです。

消費者ネットワーク岐阜では、高齢者の消費者被害防止の取り組みとして、この相談窓口と専門家の相互連携強化の活動を、2012 年度の活動の柱としていくことを検討しています。すぐにできるものではありませんが、消費者ネットワーク岐阜の専門性と消費者団体の組織を生かしていきたいと考えています。以上が、高齢者用学習会の一部のご紹介でした。

この高齢者用のスライド教材を作成して気が付いた点があります。当初はこんなスライド教材を高齢者の方々に見てもらえるのかという心配がありました。寸劇じゃないとだめなんじゃないかということです。しかし、消費者被害の事例をたくさん盛り込むと、関心を持って聞いていただけることが分かりました。特に重視したのは、地域の見守りの重要性や専門家のネットワークの重要性です。そこで、普段から高齢者と接する、見守る方々にご活用いただけるように、チェックポイントというのも作成しました。司法書士の世話人の方がたたき台を作り、世話人会で協議して作り上げました。

今後の高齢者の消費者被害防止のための課題としては、次のようなことを考えています。まず第 1 に、昨年 11 月のシンポジウムで、西田先生の講演で、頭では分かっていてもだまされる、だます方はプロですよ、だまされないためのトレーニングが必要ですという話がありました。そこで、4 月 14 日の第 3 回の総会シンポジウムで、もう一度西田先生をお招きし、その第 2 弾として、トレーニング編のシンポジウムをすることを企画しています。その内容を受けて、教材の補強を行います。

第 2 に、高齢者の出前講座は、行政や様々な団体が取り組んでいるので、消費者ネットワーク岐阜は、その専門性を生かして、行政窓口の相談員のスキルアップのサポートを行おうと考えています。昨年の消費者行政アンケートで、そのサポートを希望するかと尋ねたところ、11 自治体から希望するという回答があったからです。

最後に、地域の高齢者にかかわっている様々な団体や、個人の情報交換の場を設定するということが課題と考えています。これからも岐阜県における消費者被害をなくすために頑張ってまいりますので、どうか、行政も含めて、多くの皆様にご助力いただけますようお願いいたします。ご清聴、ありがとうございました。

事例報告④
「大学生の消費者被害防止の取り組み」報告

岡本　一朗　氏
三重県生活協同組合連合　事務局長

こんにちは。三重県生活協同組合連合会の岡本と申します。よろしくお願いします。昨年の 6 月まで三重大学生協にいまして、大学生協全部というわけではありませんが、新入生のための生協のガイダンスとかそういうふうなところで、消費者被害、マルチ商法とか訪問販売とかいうことを紹介をしていました。最近では特に消費者被害に限らない「学生 110 番」という、これはお金が掛かるんですけど、会員になっていただいた方に例えば水漏れ事故とか自転車のパンクとかの相談の中で、消費者被害、例えば国民生活センターを紹介したりしております。そこで今回は大学生の消費者被害のことについて、少し報告させていただきたいと思います。

3 つに分けて報告をしたいと思います。まず、三重県の大学生を中心とした若者の被害がどのぐらい相談があるかということを表にしました。上の表が相談件数で、18 から 22 というのが、18 歳から 22 歳まで。右に学生というのが、そのうちの学生と分かる範囲なんですけど、だいたい 3 分の 1 ぐらいが学生さんの被害になっているということが言えるのではないかなと思います。だいたい特別に低いとか高いということが言えるかどうかというところなんですけど、特に下宿、アパートの関係とか、放送料金ですから、たぶん NHK とかそういうことだと思うんですけど、それの勧誘とかは、割合から言うと少し多い。大学生が初めて下宿をしたりすることが原因ではないかなということは考えられると思います。

特に大学生ということでは、アダルトサイトとか、出会い系サイトなんかの相談というのがやっぱり多いようで、一人暮らしを始めた大学生の息子が、携帯で出会い系サイトを利用し高額な請求をされた。これ以上払いたくないというような相談とか、身の覚えのないサイトから不審なメールが次々に送られてくるとかいう相談事はあるようです。

テレビとか放送の関係では、県外の娘のもとに、放送局から受信契約をするように訪問され、契約書に署名し支払いをした。クーリングオフできないかとかいうようなこととか、マンションで一人暮らしを始めた未成年の息子に業者が訪問し、公共料金、受信料の契約をさせられた。解約したいということはあるようです。

不動産の関係では、娘が賃貸アパートから退去したが、不動産業者に修理費用を請求されている。一度は請求しないと言っていたのに納得できないという相談があるようです。これらは三重県さんから提供していただいた資料ですが、こういうことは、やはりこれ以上にあるのではないかなというふうに思

います。

三重県内には８校の短大や４年制の大学があるんですけど、ホームページで少し探してみまして、どういうふうな形で消費者被害のことが紹介されているかを少し調べてみました。これだけではないと思います。新入生には必ず何らかのそういうふうな喚起のチラシとかが入っていると思います。

まず、三重大学なんですけど、訪問販売とマルチ販売の悪徳商法に気をつけようということや、個人情報を聞き出そうとする不審な電話というチラシが入っています。ここに連絡をしてほしいというような形で入っております。特に皇學館大学は、ホームページにおいて分量を結構取ってありまして、クーリングオフとか、少し説明なども丁寧にされているんじゃないかなと思っております。

あと鈴鹿医療大学、ほかの大学にもあるんですけど、学生相談室が窓口になっているということとか。特に大学の場合は、セクシュアルハラスメントとか、直接消費者被害とか関係ない部分のこともあります。１つ思っていることは、やっぱり各大学によって書き方は違うにしても、やっぱり不十分なところがたくさんあると思いますから、直接行って、こういうことを載せてほしいと各大学に呼び掛けるのも１つの方法ではないかなと思います。

どうしても連絡先が分からず自分から調べて行くというのはなかなか学生さんの場合には面倒くさいということもありますから、今はもうほとんどホームページを見るというのは大学にとっては当たり前のことになっておりますから、大学のホームページで、そういうところがすぐ探せるようなことを大学にやってもらうということは、１つの防止の取り組みになるのではないかと思います。

それから、最後になりますけど、文部科学省の生涯学習政策局というところがまとめた資料で『大学等における消費者教育の取組事例』とか、『大学生を対象とした消費者教育の試行的実施及び効果検証』という冊子がありますから、皆さんも見ていただければいいと思います。ホームページでも発表されておりますから検索していただければできると思います。又、『大学生がダマされる 50 の危険』という本が、昨年の２月に青春出版から発行されております。これは聞いた話ですが、１刷が 3,000 部で、１刷はすぐなくなったということです。先ほど言いました三重大生協でも、50 冊ほど販売させてもらったんですけど、わりと硬い本というんですかね、こういうふうな本で、全国で 3,000 冊もうちょっと売れているというのは、よく売れているんじゃないかなと思います。

そういう形のベースになった資料として、いわゆる大学の講義の中で、どういうふうなことがされているかをまとめられている報告書があります。専門教育でやっているところ、初年次教育でやっているところ、教養教育の中で消費者被害をやっているところとかいうのが、参考になるんじゃないかなと思います。

その中で、三重大学の教育学部の例なんですけど、消費者教育論という専門の教育になるそうなんですけど、こういう形で授業がされております。その授業の中で、「替え歌」、「消費者かるた」作成とか、そういうふう活動が、去年、おとといしだと思いますけど、されております。そういう形で、大学のところでも、やはりきちんと初年次教育なり、必要なところの学部教育として、消費者教育をきちんとやってもらえるようにする必要があるのではないかなと思っております。

もう１つは、大学だけではなくて、小学校とか高校とか中学を含めて、一定の消費者教育というんで

すか、それは消費者教育だけではなくて、食育とかそういうふうなことも含めて、社会に出ていく必要なことをやはりきちんと学校教育の中でやっていくということが必要なのではないかなと思います。できれば、そういうことが提言なりできればいいんじゃないかなと思います。

７．岐阜県からの報告

「岐阜県の消費生活行政について」

水谷　淳子　氏
岐阜県環境生活政策課 課長

皆さま、こんにちは。ただ今、ご紹介いただきました岐阜県の環境生活政策課長の水谷と申します。よろしくお願いいいたします。私は、この部署に配属されまして１年目でございます。まだまだいろいろ経験不足のところもありますが、おおむね１年がたとうとしておりますので、これまでの取り組みなどにつきましてご紹介させていただきます。

その前に、国体の PR をさせていただきたいと思いますが、今年岐阜県では「ぎふ清流国体」、それから全国の障がい者の方のスポーツ大会ということで、「ぎふ清流大会」が 9 月の末から 10 月にかけて開催されます。もうすでに、冬期大会のスケート競技は１月に終わりまして、2 月 14 日からは、高山市でスキー、ジャンプ、スラロームなどの競技が開催されます。ぜひ、皆様に訪れていただき、ご声援をいただいて盛り上げていただけるとありがたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、消費者行政の体制についてお話をさせていただきます。資料２７頁からをご参照ください。私は今、ちょっと派手目なジャンパーを着ておりますが、県内各地で高齢者などの皆様方の消費者被害を防止する啓発を行っていく、そのグッズの１つでございまして、そのほかにも、のぼり旗やクリアファイル、ポスターなど、いろいろなものを作っております。

また、消費者ホットラインの電話番号などを載せたチラシで、ホットラインの紹介もさせていただきまして、県内各地で、県行政のみならず、市町村の皆さん、民間の皆さん、そして、いろいろな組織・団体の方々にもご協力いただきながら、さらなる啓発をしていきたいと考えております。

次に２８頁の県の消費者行政の体制としては、本庁では環境生活部の中の環境生活政策課の中に、消費生活担当が５名、少数精鋭でいろいろな取り組みをしております。それから、現地機関では、県民生活相談センターがございます。県庁舎から歩いて 10 分ぐらいの近いところですけれども、県民の皆さんに対して敷居があまり高くてはいけませんので、いろいろな用務で皆さんがお集まりになる集合的なビルの中に「県民生活相談センター」がございます。そこに所長、課長、消費生活相談担当が２名、以上４名は県職員です。そして、消費生活の相談員が 13 名、その中には警察官の OB と、食品安全の専門の方も入って、いろいろなご相談に応じている状況でございます。

また、国からの地方消費者行政活性化交付金を基金とし、それを活用いたしまして、相談員の報酬に

つきましては、平成 22 年度から有資格者には 2 万円ほど増額をさせていただいき、資格の取得に頑張っていただいた分、処遇を改善してきているところでございます。それから、人員の増ということで、これも基金により、２１年度に相談員を 2 名増員、平成 23 年度にも 1 名増員して、現在 13 名で対応しております。

それから、岐阜県は広うございますので、少しでも住民に近い位置で、いろいろご相談を受けようということで、県内各地の振興局、振興事務所というところに 6 名の相談員を配置しております。

そして、また、県民の皆さんのご協力という、これも非常に大切なところで、大活躍をしていただいているわけですけれども、悪質商法の未然防止啓発員として、県内 23 名の方に知事から委嘱をし、出前講座の寸劇などで、消費者への啓発に活躍をしていただいております。

岐阜県の相談窓口の現状としましては、市町村の状況も、窓口数の推移ということで掲載させていただきましたが、平成 20 年は、市町村で 5 カ所の窓口の設置しかなかったわけでございます。窓口を標榜しているところ以外でも、消費者相談を受けてきておられますが、たった 5 カ所だった消費生活相談窓口が、平成 22 年には 31 カ所と増加しております。

小さい町村におきましては、相談員の方を常時設置して相談体制を充実するということが難しいのですが、例えば、美濃加茂市では相談体制が十分できていて、2 名の相談員さんがおられましたが、今年の 1 月 4 日からは広域連携による窓口設置ということで、美濃加茂市と３つの町が連携して、もう 1 人相談員さんをお雇いになって、3 人の方で 4 市町の巡回相談を行う体制が整いまして、これで、県内 42 すべての市町村に相談窓口が設置されました。それまでには、県から市町村に出向いて、窓口の設置の方法などにつきましても、こういった広域連携の方法もございますというような手法などもお話し、市町村が開設努力をしていただいた結果として、すべての市町村での開設ができたと思っております。

それから、相談事例を共有するネットワークシステムの PIO-NET の導入につきましても、相談を受けても入力する作業が手間取って大変ということで、配備数が 18 カ所というのが平成 23 年度の現状でございます。42 市町村すべてに配置していただきたいという思いから、私からも各市町村の担当課長さんに対し、いろいろな情報がいち早く入手できるというメリットや、今、どんな悪質事業者がどんなことをしているのか、それらの相談にどう対応したらいいのかという情報なども参考になり、役に立ちますから、ぜひ配備していただけませんでしょうかというような主旨で直接お一人一人にお話ししましたところ、ご理解いただき、平成 24 年度の配備要望では、未配備だったすべての市町村から、導入希望の申し込みをされておりますので、来年度は県内全市町村に配備していただけるのではないかと期待しております。

２９頁からは、県内の消費生活の相談の状況についてお話をさせていただきます。先ほども岐阜県の状況ということで、弁護士さんからお話していただいたのですが、平成 16 年がピークで、1 万 8,000 余の相談件数がございました。ご覧いただきますように、平成 22 年が 7,618 件ということで、大きく減ってはおりますが、何が減ったかというと、この不当・架空請求ですね。これが 1 万 1,500 件近くあったものが、２２年は約 1,500 件です。大きくこの部分が減ってきただけで、その他の相談というのは、あまり減っていないわけでございます。

不当・架空請求につきましては、一方的に、はがきとかメールで請求が来ても答えなければいいわけでございまして、業者の手口などが皆さんに周知できてきたという成果から、大きく減ってきていると思っておりますけれども、それ以外の全体的な相談件数はそれほど変わっていないということが、このグラフから、お分かりいただけるのではないかと思います。

３０頁で、市町村の状況もご覧ください。県が 7,618 件、市町村が 4,800 件の相談を受けております。合計で 1 万 2,000 件余ということで、1 日平均 34 件は多いのか少ないのか、まだまだ氷山の一角かもしれませんが、県や市町村に多くの相談が寄せられております。

岐阜県は、1 万 621 平方キロメートルという全国第 7 位の面積を持っておりまして、その広い中で、皆さんからのご相談を受けていく体制というのは、すべての市町村に窓口ができたことで、何とか対応できていくのではないかと思っております。人口としては全国 17 位で約 208 万人。世帯数も全国 20 位の 73 万世帯ということで、だいたい日本の中心にあり、人口重心も岐阜県の関市にあるわけでございますけれども、平均的な人口と世帯数ということでございます。ただ、面積が広いということがございますので相談体制、啓発にも、ちょっと移動が大変なのでは、というところがございます。

次に、高齢者からの相談の割合です。過去 10 年間で最高となったというデータでございます。平成 14、15、16 年とちょっと減ってきておりましたけれども、それが平成 22 年は 16.7%ということで、過去最高の割合となり、2 割近く高齢の方からの相談があるという状況でございます。

３１頁からの、高齢者の平均契約金額もやっぱり平成２２年は過去最高で 183 万円ということでございまして、全体の平均額が 126 万円でございますので、全体の平均契約金額の約 1.5 倍です。高齢の方はお金を持っておられるということで、狙われやすい。高齢者側のトラブルに遭いやすい要因として、判断力が衰えているとか、孤独であるとか、情報についても弱者であるとか、いろいろあると思いますけれども、非常に狙われやすいということがデータでも示されております。

高齢者から寄せられる相談として多い品目は、未公開株・社債、それから有料サイト名目の不当請求です。お年寄りの方といいましても、今はパソコンが普及しておりますので、アダルトサイトになぜか、思いがけずつながってしまったという相談がございます。それと消費者金融。これは多重債務にかかわるもので、これにつきましては、過去、平成 19 年の全体の相談件数が 1,342 件と多かったのですが、平成 22 年が 584 件ということで、改正貸金業法の成立に伴って、状況としては減ってきておりますが、高齢者の中の相談としては、まだあるということです。それから、家庭用温熱・電気・磁気治療器など。催眠（SF）商法などで、被害を受けられた方の相談。それから、布団などの点検商法で、布団にダニがいるから、今なら無料でクリーニングしますよと言って、代わりにこの布団をどうぞお使いくださいと言って、高額な布団を売り付けられるというような被害が出ております。

続きまして、３２頁からは、県の消費者行政の取り組み状況ということでお話をさせていただきます。私どもの取り組みといたしまして、財政的な支援として消費者行政活性化基金を活用し、市町村への補助として平成 21 年度は 1,700 万円余を 8 カ所の市で活用いただいております。平成 22 年度が 22 市町村で、3,700 万円余。今年度につきましては、９月補正予算後、34 市町村で 7,600 万円余ということでございます。今年度は、市長会や町村長会の会合にも県から出向きまして、ぜひ、この基金をこういっ

たことにご活用くださいと、資料と共にお話をしました。トップの方にそのようにお話をさせていただきますと、どういうことに使えるのかということで興味を持たれ、具体的な使用例などもお話をさせていただきました。それもあってか、格段に今年度は使っていただくことができました。

使い方はいろいろな市町村の事例を参考にされたこともあろうかと思いますが、消費生活センターを大垣市において設置されております。それから、相談員の配置と相談窓口の開設。この基金の活用で、窓口がずいぶん増えたということもございます。また、相談員の増員による開設日の増。相談員がいてもなかなか開設日数が増やせないという状況もございましたが、人数を増やすことで、開設日を増やすことができます。それから、先ほども少しお話ししましたような、広域連携による開設などをしていただいております。

また、県としての相談業務への技術的な支援ですが、市町村では、窓口は開設しても今までの相談のノウハウやスキル、実績などの積み重ねがまだまだ少ないということで、そのあたりの支援として、県のセンターの専用電話を市町村窓口とホットラインでつないで、いろいろな指導を直接させていただいたり、相談員の資質向上のためのレベルアップ研修もやっております。

それから、実地研修性の受け入れ。これは、県のセンターに市町村の相談員や職員の方に来ていただいて、実際に相談を受けている状況を机の横に座って、いろいろ見聞きしていただくという形で、研修生の受け入れも実施しております。また、先ほど少しお話をさせていただきましたPIO-NETの入力方法の解説なども含めまして、市町村からいろいろなご要望をお聞きし、市町村の担当者、相談員の方に使っていただく、初任者でも使いやすい相談対応マニュアルを、現在、県で作成中でございます。

３３頁の被害の未然防止としましては、県内各地に出向いていろいろな出前講座を民生委員の方やPTA、老人クラブへの啓発として実施しております。高校生向けには、消費者教育副読本の『おっと　落とし穴！』があります。これは高校1年生全員に、2万5,000部ぐらい印刷をしてお配りをしているもので、今日は見本を持ってきておりますので、ご覧いただければと思っております。今年度は県内へ100回ほど出向きまして、1万2,000人余の方に直接啓発をさせていただいております。

このような取り組みをいろいろやっているわけですが、３４頁の広報、啓発につきましては、被害に遭わない「あ・い・う・え・お」というチラシ、これは私どもの職員が考えてくれたもので、いろはかるたではないですが、お年寄りの方にも分かりやすい標語での啓発ということで作ってもらっています。

それから法執行については、特商法の関係でございますけれども、今年度は1件処分をしておりまして、家庭用温熱治療器を訪問販売する中で、違法な行為をしたものがありました。お灸の体験をしませんかと言いながら、実際には火を使うお灸ではなくて、電気の温熱マットを売るというような方法で、高額で売り付けられた被害者が結構おられたということでございます。

この問題は、県庁にその社長を呼んで、私ども県が処分をしたわけですが、11 月 4 日の処分直後の11月19日付けで実は社名が変更されていたことが、後日わかりました。処分したときにマスコミ関係でいろいろ報道してもらい、その会社の名称も出ましたので、これで注意喚起ができたと思っておりましたら、社名変更して、別の県でほかの健康食品を売るというようなことをやっているという情報が入りまして、処分しても社名変更されてしまうと、私ども県としても、その後の活動が把握できなくなっ

てしまいます。また、岐阜県で処分しても、他県では自由に活動ができるという問題もございまして、このあたりの規制の強化については、いろいろとご検討をいただきたい部分があると考えております。

今後の取り組みにつきましては、消費生活の啓発を行う人材育成ということですが、県内で今、活躍していていただいている寸劇グループが、年齢的に高くなってこられたということと、岐阜県は全国 7 位という面積が広いところですので、岐阜地域内ならいいんですが、飛騨地域とか東濃地域といったところに出向いていただくのは大変ですし、各地に啓発人材が充足していない課題があり、そういった方を養成する事業を今後やっていきたいと思っております。

それから、小中学生向けの副読本。先ほど高校生向けは当課で作成しているとお話ししましたが、県の教育委員会と連携しまして、授業で活用できる小中学生向けの副読本を作成するということで、平成 24 年度に予定しています。それから、親子を対象とした消費者教育の講演会も予定しています。また、啓発人材の養成講座は、意欲のある県民の皆さんや大学生の皆さん、既存のグループ、サークルの方に、まず、いろいろな消費者問題の勉強をしていただき、寸劇の技術なども身に付けてもらって、県内各地で出前講座などの啓発をお願いしたいと考えております。

最後になりますが、先ほど福嶋長官から〝消費の現場は地域である〟というお話がございましたが、国、県、市町村などの行政だけが消費者問題に取り組んでいても、やはり限界がございます。地域で活動しておられるいろいろな団体の皆様、グループの皆様、そういった皆様方と一緒に手を携えて、消費者問題の解決に今後とも取り組んでまいりたいと考えております。そうすることで、人的パワーも数百倍、数千倍にもなると思っておりますので、今後ともどうぞよろしくお願い致します。

ご清聴、ありがとうございました。

８．分散会での交流

全 12 グループによる意見交換会を実施

９．分散会まとめ

(1)フォーラムに関して

・ 団体の活動ネットワーク作りになるので、グループ・フォーラムの実行委員会が通年でできるといい。(グループ 2)
・ 民間の方を引っ張ってフォーラムをやった方がいい。手弁当で勉強する人は少ない。活動化基金で旅費が出ている。民生委員・町内会長にも声をかけた。(グループ 3)
・ 草の根的な活動を頼もしく感じた。ただ年代の高さを感じたので、若い世代に上手にバトンタッチをしていかなければならないなと感じた。(グループ 4)
・ 時間が限られているが、もっと聞きたい。(グループ 9)
・ 障害者の作業所など見守る人がかなり努力してこられた。その人々と各団代とのつながりが重要。今回の交流はその意味で意義が深い。(グループ 10)

(2)行政との連携

・ 消費者団体と行政(相談員)がいろいろな形で交流できる関係づくりが望まれている。(グループ 1)
・ 消費者団体と行政が手を取り合って"被害をなくす動き"に目を向けるように少しずつ動き始めている。(グループ 1)
・ 自治体で支援できる環境も整ってくるので、少ないが予算を使ってほしい。(グループ 3)

(3)行政への要望

・ 消費者(国民全体)はプレーヤーが多い。"関心を持つこと""地域"人が集まるところに消費者センターを作ること。物理的近さも大切。(グループ 1)
・ 消費生活相談窓口が県と市の両方にある時はどちらへ行くか迷うこともある。(グループ 1)
・ 「消費者センター」は、愛知県「○○プラザ」、静岡県「××行政センター」等自治体によって違っている。ナビダイヤルの番号が広がると良い。(グループ 1)
・ 被害者の後から法が追いかけてくる。(グループ 5)
・ 痴ほう症のキャラバンメイトと相談員の情報交換。(グループ 5)
・ 子どもの見守りと同じように高齢者の見守りをして欲しい(弁当宅配等)。(グループ 5)
・ 寸劇(振り込め詐欺などの事例)を、サロン等の職員にやってもらうと相談しやすくなるのでは。(グループ 5)

(4)行政への期待

・ 消費者教育(学校教育と生涯教育)が二分化されている。消費者庁は 2 つのブリッジができるよう考えて入る。消費者教育は文科省との連携が不可欠と考えている。文科省は消費者教育が重要との認識をしてきている。(グループ 1)
・ 買い取り詐欺の法改正に期待。(グループ 5)
・ 高齢者契約の解約がしやすくなるといい。(グループ 5)
・ 国としての罰則や規制の強化(グループ 8) (グループ 11)

・　点検商法など弱みにつけこんだ悪徳の救済法案(グループ 9)
・　行政の役割が大きい。(グループ 10)
・　裁判所の意識改革が必要。(グループ 11)
・　縦割りシステム(文科省、消費者庁)のため、取り組みがうまく進んでいないのでは。(グループ 12)

(5)消費者被害を防ぐために

・　高齢者は、少しおかしいと思ったら近所や身近に相談できる人を作るとよい。(グループ 5) (グループ 9)
・　高齢者が、被害に合いそうだが自分だけではどうにもできないので相談先が欲しい。(グループ 6)
・　オレオレ詐欺の実体験の話から、①知識を得る(手口を知る)ことが大事②あわてず行動することで道が開ける③どんな人でもだまされると意識しておく ことが大事。(グループ 7)
・　消費者はだまされるまで勉強しない。だまされたのだから自分が悪い＝人に言えない。声を上げるような取り組みを！ (グループ 8) (グループ 12)
・　悪徳商法業者はよく勉強している。(グループ 8)
・　うまい話には必ず落とし穴。(グループ 8)
・　消費者の後押しが力となっていく。(グループ 9)
・　高齢者にはだまされた意識がない。(孤独や絆が希薄等)声かけや気づきなど、町内連絡の見守り活動が重要。(グループ 12)
・　支援団体の消費者被害に対する意識付けをするべき。(グループ 12)

(6). PR や啓発活動について

・　一般消費者に消費者庁、国民生活センターなど消費者の相談窓口の認知度が低いのではないか。全国共通ナビダイヤルは 25 万件の利用がある。もっと宣伝が必要。(グループ 1)
・　高齢者の消費者被害を減らすために(静岡県が見守るために)キャンペーンチラシを作ったりもしている。(グループ 1)
・　＜寸劇について＞(グループ 2)

　①寸劇用のプラカードの後ろに台本をつけられるものを購入。参加者も飛び入りで劇に参加できる。参加者に参加してもらうと主体的にできてよい。講座の一環として、グループ毎にテーマ設定、台本作りを行い上演。講師がアドバイスする。

　②お金がなくて弁当で小道具購入。人がいないためレパートリーに限界。

　③地域のつながりで、老人会等で寸劇をやっている(民生委員が参加者を集めてきた)。

　④効果が上がっているか見えてこなかったが、アンケート表記で把握。

・　訪問販売予防として、高齢者の手を利用したポスターを貼ったところ効果があった。(グループ 3)
・　勉強会はしているが地域にどのように広報していけばいいか。個人情報が壁になっている。(グループ 3)
・　わかりやすく見やすいラミネート版リーフレットを使った。(グループ 5)
・　いきいきサロン(高齢者)での事例を含めた出前学習会の実施。(グループ 5)

- 可児市では年金が振り込まれる月・15 日にはラジオ等のアナウンスがある。(グループ 6)
- 被害が多発の時、①広報無線で流す(可児市)②防災メールで流す(静岡市) (グループ 8)
- クーリングオフができることなどもチラシなどで知らせる。使える情報をきちんと伝える。(グループ 8)
- 学校は充実している。啓発をやりやすい。(グループ 10)
- 高齢者への弁当配達業者にパンフレットを配ってもらう取り組み。見回る人、見守る人との連携が重要。(グループ 10)
- 高齢者への手法が課題。メールは使えない。自分の失敗談を話すと効果的。(グループ 11)
- マスメディアを利用した啓蒙。SF 商法被害防止の啓発活動を紹介。(グループ 12)
- 高校生向け消費者教育(市民法律教室)の取り組みを紹介。教育カリキュラムに組む込むことを提案。(グループ 12)

(7)活動の課題

- 啓蒙してもなかなか被害防止にならない。(グループ 2)
- 60 歳以上向けに、戸別訪問を県の委託で実施(6800 件)、後日被害情報も実施。一戸につき 100 円。どんなに時間をかけても同じ額。交通費手弁当で資金不足。(グループ 2)
- 消費者庁からの情報など最新の情報を、市役所・銀行・回覧板等を使って住民一人ひとりに流せると良い。(グループ 2)
- 少人数の高齢者に対して、きめ細かい市民団体(グループ 5)
- 橋渡しでいいのではないか。(グループ 5)
- 相談窓口の番号をわかりやすくする。(グループ 5)
- 全てのネットワークの活用。ネット同士をつなぐ努力。(グループ 5)
- コミュニティーの方々へ気づかせることは非常にデリケート。言いにくい。(グループ 6)
- 出前講師の質の確保。講師のための講座の開設。(グループ 6)
- 消費者団体の委員自体の高齢化。今後の活動に支障が出るがどうすればよいか。(グループ 6)
- 活動内容を PR するネーミングの難しさ。(グループ 6)
- 寸劇で啓発＝コントもその時だけ。(床下点検・健康食品等) (グループ 8)
- 若い人はネットで情報を知る。ネット啓発は若い人は良いが、高齢者には無理。(グループ 8) (グループ 9)
- SF 商法に行く人への注意はどうしたらよいか。被害者本人は被害者意識がない。(グループ 8)
- 団体が多く、存在をしていることは確かという状態の中、どう連携するか。(グループ 10)
- 障害者・高齢者等の被害に周りがどこまで入っていけるかが難しい。(グループ 10)
- 弁護士会の発信も足りない。弁護士会として誰がどういう立場でやっているか分からない。(グループ 10)
- 消費者被害だけがゼロという問題ではない。(グループ 10)
- 啓発だけでは限界がある。(グループ 11)
- 出前講座等実施しているが、受け身の体制。(グループ 12)
- 相談の行き先が明確になっていない。相談については宗教等、仕分けの難しいものが増えている。(グルー

プ 12）

(8)近年の社会状況

・ 高齢者の見守りが必要。（グループ 1）
・ 行政講座に参加する若い人が増えた。資格取得を目指す人も多いが、勤め先があまりない。（グループ 3）
・ 地域が孤立化している。田舎ほど、地域で相談できないことも多い。（グループ 3）
・ 悪徳商法で捕まるケースが少ない。（グループ 3）
・ 環境問題に対する意識が今の若い世代は低いと感じる。現場・現実を通して、世代間の交流を図るべきである。（グループ 4）
・ 地域の密と家族の密が必要。（グループ 5）
・ 消費者問題と言う枠でなく、地域そのものの問題として考える。（グループ 10）

(9)団体の現状報告

・ 三重県では消費者団体ができない。どうしたら作れるか。（グループ 3）
・ 岐阜県消費者課からの話が元で団体ができた岐阜県での事例を紹介。（グループ 3）
・ 過去データだけの審議会の報告はつまらない。今後どうするかが問題。構えないことが大切。百科事典で引っかかった教師も多い。（グループ 3）
・ 静岡ではセンターが 9 つから 3 つに減ったが、弁護士相談の予約ができる。（グループ 3）
・ デジタルコンテンツに関する相談が多いため、勉強会を開き 110 番の実施を予定している。※愛知県司法書士会（グループ 3）
・ 21 年・22 年度消費者被害ゼロを目指して活動してきた。（グループ 5）
・ 消費者活動の草の根運動。基金のおかげで普及ができるようになった。（グループ 5）
・ 悪質商法の予防、寸劇、ケーブルテレビの放映。（可児市生活学校）（グループ 6）
・ 市民法律教室を県下 33 校 3 年生を対象に実施、悪質商法の被害予防。（愛知県司法書士会）（グループ 6）
・ 県から委託により高齢者向け出前講座を実施。（静岡県消費団体連盟）（グループ 6）
・ 年 6 回程度出前講座講座（土岐市生活学校）（グループ 6）
・ ミニコントによる消費者啓もう活動をコミュニティー（学区単位）にて実施。（名張市消費生活協議会）（グループ 6）
・ 県の消費者センター、出前講座、ネットワーク作り（三重県生協）（グループ 9）
・ サロンという取り組みがある。（岐阜県生活学校連携協議会）（グループ 10）
・ 消費者サポーターの養成。720 人（80 人×9 年）を育成、修了者は消費者団体に入ってもらっており、機関紙等を発送している。フォローアップ講座も実施している。（静岡県）（グループ 11）

(10)最近の消費者問題

・ 電位治療器はオーバートークの問題が起きている。厚労省が認めている効果以上のものをうたい、SF 商法などで売られている。機器は 50 万以上もする。業者が民家の車庫などを利用して消費者を集めるなどやり方が少しずつ変化している。(グループ 1)
・ 表示に関して、業界として取扱説明書の言葉は「慎重に言葉を選んでいる」。(グループ 1)
・ 根拠がないのに「やせる」などと表示しているものについては、優良誤認に当たる表示をしないよう静岡県では注意を促した。(グループ 1)
・ 体験談が派手に宣伝されていて問題になるのではないか?作る人・売る人が違うので問題が出る。例えばガイガーカウンターは放射線が測れると言って売っているが、実際には食品中の放射能は測れないのに、さも測れるかのような話をして儲けている業者があり問題。(グループ 1)
・ 消費生活相談は架空・不当請求は減ってきているが、本来の消費生活相談は減っていないのではないか。(グループ 1)
・ テントを貸す催眠商法が増えたが、テントを貸さない代わりに民家を貸していることもある。(グループ 3)
・ 被害に気付かないケースが多い。(グループ 3)
・ 多重債務の相談件数が減少している。総量規制が導入されたせいもあるが、多重債務相談はなくてはならないと感じている。ソフトヤミ金もはびこっているのが現状。(グループ 4)
・ クレジットカード社会になっているので、カードを利用する消費者教育が特に子どもたちに必要。こづかい帳等のつけ方等、学校教育の充実を望む。(グループ 4)
・ 貴金属の買い取り被害は地方ほど多い。高齢者は相場を知らないので、古物商の確認をするように。(グループ 5)
・ 携帯電話のトラブルが多い。悪質商法の媒体だけでなく、正規なサイトでもパケット代の説明がなく高額請求されたり等、使い方がわかりにくい。(グループ 6)
・ 多重債務に関して、一部問題のある弁護士が存在する。貸金業者は減少。(グループ 11)
・ 身近に、サークルや口コミで大学生のトラブルが広がった例がある。(グループ 11)

(11)今後の目標・抱負

・ 消費者啓発を継続的に行っていくことは重要。(グループ 1)
・ 被害にあっても相談できない人たちにこそ情報を届ける必要がある。情報を届けるためには地域のつながりが大切だと思う。(グループ 4)
・ 力は小さいが身の回りから働きかけ、被害を出さない努力。(グループ 5)
・ 環境作り。若い人・子どもへの教育をしていくことがこれからの被害を少なくしていく。(グループ 9)
・ 人生のライフステージに応じた予防、対策が必要。(グループ 10)
・ 社会の中で狙われる人々にスポットをあてて予防対策。(グループ 10)

１０．閉会挨拶

河原　洋之氏
消費者ネットワーク岐阜

どうも参加者の皆さんお疲れさまでした。非常に和気あいあいとお話が進んだように思います。今日は福嶋長官にもご参加いただき、4 件の事例報告、それから岐阜県の行政からの報告ということで、非常に充実した内容だったと思っています。また、私どもの分散会のグループでも、非常に良い事例の報告がありました。きっと、他の分散会でもホットな情報がいろいろと飛び交ったのではないかと思っています。

年に 1 回だけですが、地域の行政と消費者団体が交流するこのような機会は非常に貴重な場と受け止めております。どうか、消費者庁が今後も継続して実施いただけることを期待しております。フォーラムはこれで終了していきますが、今後の皆さま方のご活躍を期待したいと思います。本日はご参加いただきどうもありがとうございました。

１１．アンケート用紙

平成 23 年度「地方消費者グループ・フォーラム」中部ブロック　＜アンケート＞

本日は「地方消費者グループ・フォーラム」にご参加頂き、誠にありがとうございます。今後も、地方消費者行政の充実・強化をより一層図るための参考にさせて頂きたく、お手数ですがアンケートにご協力お願い致します。
ご記入頂きましたアンケートはご退出される際に、会場出入口に設置してある「アンケート回収箱」にご投函下さい。

問１）　「地方消費者グループ・フォーラム」のご参加は、初めてですか？（○はひとつ）

１．　今回初めて参加した　　　　　２．昨年も参加した

問２）本日、「地方消費者グループ・フォーラム」にご参加いただきまして、どのような感想をお持ちになりましたか。次の中からあてはまるもに○印を付けて下さい。(複数回答可)。

１．消費者問題について、他の団体の取り組みを知ることができて参考になった
２．様々な分野における消費者問題についての取り組みを知ることができて参考になった
３．行政の取組みを知ることができて参考になった
４．様々な団体の方々との交流ができてよかった
５．自分たちの実践している取り組みが消費者行政の一助になっていると感じた
６．消費者問題の難しさを改めて感じた。
７．また、参加したいと思った
８．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

問３）今後、この「地方消費者グループ・フォーラム」にご参加いただく対象としまして、どのような方々をご希望されますか。(複数回答可)。

１．今回と同じような団体が対象で良い
２．もっと地域に密着した（小さな）団体とも交流したい
３．もっと幅広い分野の団体とも交流したい
４．一般の消費者とも交流したい
５．相談員とも交流したい
６．行政担当者の方とも交流したい
７．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

問４）今後の「地方消費者グループ・フォーラム」の内容としては、どのようなことを希望されますか。(複数回答可)。

１．今回と同じような内容が良い
２．消費者庁からの報告をもっと聞きたい
３．地方自治体からの報告をもっと聞きたい
４．団体・グループからの活動報告をもっと聞きたい
５．団体・グループからの催し物をもっと見たい
６．団体・グループ間の交流をしたい
７．消費者庁以外の関係省庁の報告も聞きたい
８．専門家の講演を聞きたい（※裏面にも続きます）

9．説明・展示コーナー等を設置してほしい
10．一般消費者も出入り出来るようなイベントを取り入れて欲しい
11．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

問５）今回のフォーラムで参考になった団体の報告をご記入下さい（複数回答可)。併せてその理由もお知らせください。

団　体　名	理　　　　　由

問６）本日のフォーラムの満足度を５段階で評価してください。（あてはまるもの一つに〇）

満足　　　　　　不満
5　4　3　2　1

問７）消費者問題を取組んでいくにあたり、国や地方自治体に期待することを自由にご記入下さい。

●最後にご自身のことについて差し支えのない範囲で、ご記入願います。該当する番号に〇印をつけて下さい。
（回答内容については、今後の「地方消費者グループ・フォーラム」運営の参考のため以外には利用しません。）

性別：１．男　性　　２．女　性
年齢：１．20 歳未満　２．20 歳代　３．30 歳代　４．40 歳代　５．50 歳代　６．60 歳代
７．70 歳代　８．80 歳代以上
職業：１．消費者団体関係者　２．高齢者（団体）関係者　３．障害者（団体）関係者
４．教育（団体）関係者　５．１．～４．以外の団体関係者　６．法曹関係の専門家
７．法曹関係以外の専門家・研究者　８．企業関係者
９．地方自治体　10．学生　11．主婦
12．その他（　　　　　　　　　　　）
お住まい：１．開催地の市　２．開催地の都道府県内　３．開催地の都道府県以外

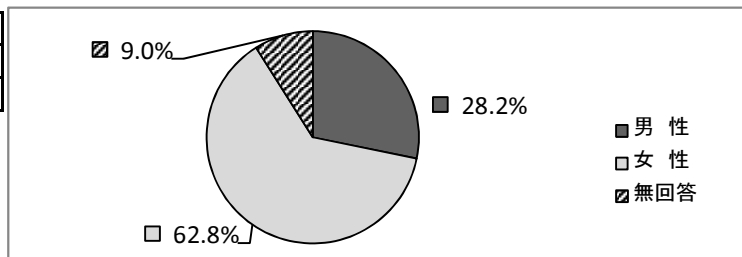
●その他、感想・意見等があればご自由にご記入下さい。

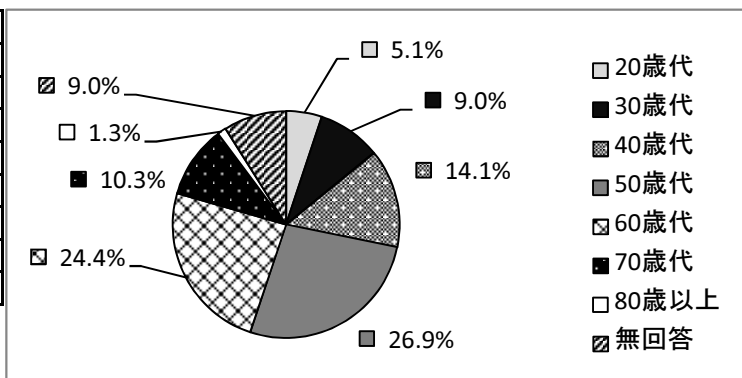
12. 中部ブロック「地方消費者グループ・フォーラム」アンケート結果

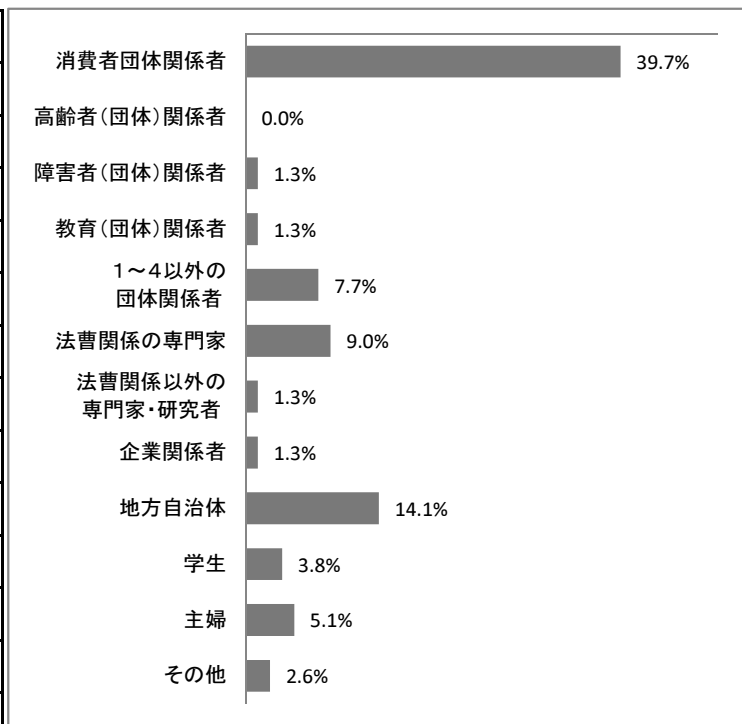
有効回答数	78

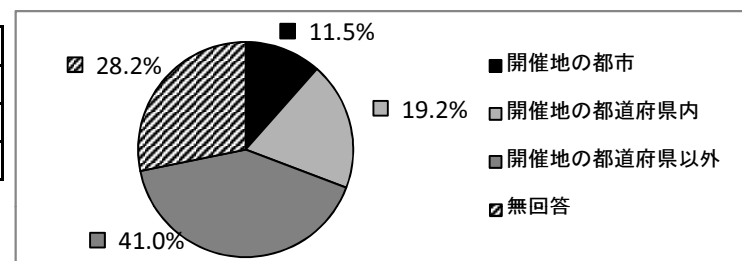
参加者情報

1 **性別**

	（人）	（割合）
男　性	22	28.2%
女　性	49	62.8%
無回答	7	9.0%

2 年齢

	（人）	（割合）
20歳未満	0	0.0%
20歳代	4	5.1%
30歳代	7	9.0%
40歳代	11	14.1%
50歳代	21	26.9%
60歳代	19	24.4%
70歳代	8	10.3%
80歳以上	1	1.3%
無回答	7	9.0%

3 職業

	（人）	（割合）
消費者団体関係者	31	39.7%
高齢者（団体）関係者	0	0.0%
障害者（団体）関係者	1	1.3%
教育（団体）関係者	1	1.3%
1～4以外の団体関係者	6	7.7%
法曹関係の専門家	7	9.0%
法曹関係以外の専門家・研究者	1	1.3%
企業関係者	1	1.3%
地方自治体	11	14.1%
学生	3	3.8%
主婦	4	5.1%
その他	2	2.6%
無回答	11	14.1%
※消費者団体・地方自治体関係以外　計	26	33.3%

4 **居住地**

	（人）	（割合）
開催地の都市	9	11.5%
開催地の都道府県内	15	19.2%
開催地の都道府県以外	32	41.0%
無回答	22	28.2%

問1 「地方消費者グループ・フォーラム」のご参加は、初めてですか？

	（人）	（割合）
今回初めて参加した	50	64.1%
昨年も参加した	26	33.3%
無回答	2	2.6%

2.6%
33.3%
64.1%
今回初めて参加した
昨年も参加した
無回答

【参加者カテゴリー別】

	【TOTAL】		【消費者団体】母数31		【地方自治体】母数11		【その他】※母数26	
今回初めて参加した	50	64.1%	13	41.9%	10	90.9%	19	73.1%
昨年も参加した	26	33.3%	17	54.8%	1	9.1%	7	26.9%

※消費者団体・地方自治体関係以外

問2 本日、「地方消費者グループ・フォーラム」にご参加いただきまして、どのような感想をお持ちになりましたか。（複数可）

【全体】

	（人）	（割合）
消費者問題について、他の団体の取り組みを知ることができて参考になった	66	84.6%
様々な分野における消費者問題についての取り組みを知ることができて参考になった	37	47.4%
行政の取組みを知ることができて参考になった	32	41.0%
様々な団体の方々との交流ができてよかった	42	53.8%
自分たちの実践している取り組みが消費者行政の一助になっていると感じた	14	17.9%
消費者問題の難しさを改めて感じた。	22	28.2%
また参加したいと思った	23	29.5%
その他	3	3.8%

23 10 22
13 3 15
13 1 11
17 6 15
7 2 4
10 1 7
10 1 9
3
0 20 40 60 80 （人）
消費者団体
地方自治体
その他
無回答

【参加者カテゴリー別】

	【TOTAL】		【消費者団体】母数31		【地方自治体】母数11		【その他】※母数26	
消費者問題について、他の団体の取り組みを知ることができて参考になった	66	84.6%	23	74.2%	10	91%	22	84.6%
様々な分野における消費者問題についての取り組みを知ることができて参考になった	37	47.4%	13	41.9%	3	27%	15	57.7%
行政の取組みを知ることができて参考になった	32	41.0%	13	41.9%	1	9%	11	42.3%
様々な団体の方々との交流ができてよかった	42	53.8%	17	54.8%	6	55%	15	57.7%
自分たちの実践している取り組みが消費者行政の一助になっていると感じた	14	17.9%	7	22.6%	2	18%	4	15.4%
消費者問題の難しさを改めて感じた。	22	28.2%	10	32.3%	1	9%	7	26.9%
また参加したいと思った	23	29.5%	10	32.3%	1	9%	9	34.6%
その他	3	3.8%	3	9.7%	0	0%	0	0.0%

※消費者団体・地方自治体関係以外

問3 今後、この「地方消費者グループ・フォーラム」にご参加いただく対象としまして、どのよう方々をご希望されますか。（複数可）

【全体】

	（人）	（割合）
今回と同じような団体が対象で良い	24	30.8%
もっと地域に密着した（小さな）団体とも交流したい	27	34.6%
もっと幅広い分野の団体とも交流したい	22	28.2%
一般の消費者とも交流したい	23	29.5%
相談員とも交流したい	21	26.9%
行政担当者の方とも交流したい	21	26.9%
その他	3	3.8%

【参加者カテゴリー別】

	（人）	（割合）	【消費者団体】母数31		【地方自治体】母数11		【その他】※ 母数26	
今回と同じような団体が対象で良い	24	30.8%	8	25.8%	5	45.5%	8	30.8%
もっと地域に密着した（小さな）団体とも交流したい	27	34.6%	10	32.3%	3	27.3%	9	34.6%
もっと幅広い分野の団体とも交流したい	22	28.2%	9	29.0%	2	18.2%	5	19.2%
一般の消費者とも交流したい	23	29.5%	10	32.3%	1	9.1%	7	26.9%
相談員とも交流したい	21	26.9%	8	25.8%	2	18.2%	9	34.6%
行政担当者の方とも交流したい	21	26.9%	11	35.5%	0	0.0%	8	30.8%
その他	3	3.8%	2	6.5%	0	0.0%	1	3.8%

※消費者団体・地方自治体関係以外

問4 今後の「地方消費者グループ・フォーラム」の内容としては、どのようなことを希望されますか。（複数可）

【全体】

	（人）	（割合）
今回と同じような内容が良い	20	25.6%
消費者庁からの報告をもっと聞きたい	21	26.9%
地方自治体からの報告をもっと聞きたい	15	19.2%
団体・グループからの活動報告をもっと聞きたい	24	30.8%
団体・グループからの催し物をもっと見たい	4	5.1%
団体・グループ間の交流をしたい	16	20.5%
消費者庁以外の関係省庁の報告も聞きたい	19	24.4%
専門家の講演を聞きたい	19	24.4%
説明・展示コーナー等を設置してほしい	8	10.3%
一般消費者も出入り出来るようなイベントを取り入れて欲しい	8	10.3%
その他	2	2.6%

【参加者カテゴリー別】

	（人）	（割合）	【消費者団体】母数31		【地方自治体】母数11		【その他】※母数26	
今回と同じような内容が良い	20	25.6%	8	25.8%	2	18.2%	7	26.9%
消費者庁からの報告をもっと聞きたい	21	26.9%	12	38.7%	2	18.2%	6	23.1%
地方自治体からの報告をもっと聞きたい	15	19.2%	7	22.6%	1	9.1%	4	15.4%
団体・グループからの活動報告をもっと聞きたい	24	30.8%	8	25.8%	4	36.4%	8	30.8%
団体・グループからの催し物をもっと見たい	4	5.1%	2	6.5%	0	0.0%	2	7.7%
団体・グループ間の交流をしたい	16	20.5%	7	22.6%	0	0.0%	5	19.2%
消費者庁以外の関係省庁の報告も聞きたい	19	24.4%	5	16.1%	3	27.3%	7	26.9%
専門家の講演を聞きたい	19	24.4%	7	22.6%	0	0.0%	8	30.8%
説明・展示コーナー等を設置してほしい	8	10.3%	2	6.5%	3	27.3%	3	11.5%
一般消費者も出入り出来るようなイベントを取り入れて欲しい	8	10.3%	2	6.5%	1	9.1%	5	19.2%
その他	2	2.6%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%

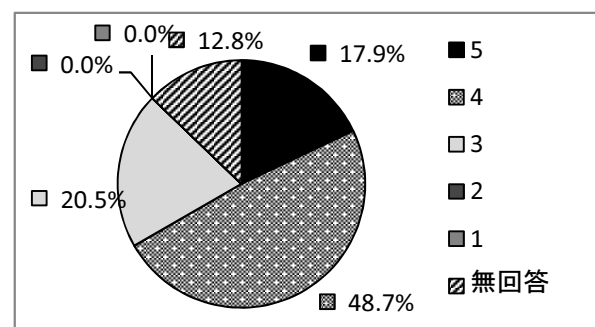
※消費者団体・地方自治体関係以外

問5 今回のフォーラムで参考になった団体の報告をご記入下さい（複数回答可）。併せてその理由もお知らせください。

報告団体名	理由	参加者カテゴリー
静岡県消費者団体連盟	私達と同じような取り組みをしていて、とても身近に感じられたし、これからの活動にもプラスになった。	消費者団体
	パワーのある活動でした。	
	わかりやすくて楽しく理解できた。	
	啓発方法がとてもよかった。	
	活動の活発さと取り組み	
	みんなで唄って少し心が癒された。	その他
	市民主体の取り組みの様子を知ることができた。	
愛知県障害者児の生活と権利を守る連絡協議会	弱者（障害者）の被害	消費者団体
	身内被害の情報報告説得力があり問題解決に一番良い方法を教えられた。	
	事例が参考になりました。	
	障害のある方へのスポットをあてる大切さ	
	本当に卑劣だなと思いました。	
	今まで知らなかったことがたくさんあった。	
	事例が良く理解できた	
	障害者への理解	
	障害者の状況を聞く機会があまりないので聞けて良かったです。	その他
	具体的な事例を知れたから。	
消費者ネットワーク岐阜	三重でのネットワーク作りの大変参考になりました。	消費者団体
	多彩な出前講座	
	活動内容	
	高齢者対象の寸劇です。	
	消費者ネットワークづくりの参考になった。	
	教材の作成	地方自治体
	消費者に直結した活動をしているから。	その他
	設立から今後の方針、などわかりやすくまとまっていた。	
三重県生活協同組合連合会	大学生協での取組	地方自治体
	大学生の被害状況についてよくわかりました。	その他
岐阜県環境生活政策課	数字を踏まえた説明	消費者団体
	大まかな方針や進捗がとりわけ参考になった。	地方自治体
	行政の取り組みについて知った。	その他
すべて	どの団体の発表からも学ぶところがありました。	その他

問6 本日のフォーラムの満足度を5段階で評価してください。

【全体】

	（人）	（割合）
5	14	17.9%
4	38	48.7%
3	16	20.5%
2	0	0.0%
1	0	0.0%
無回答	10	12.8%

問7 消費者問題を取組んでいくにあたり、国や地方自治体に期待することを自由にご記入下さい。

国や地方自治体に期待すること	参加者カテゴリー
きちんとした罰則を。	消費者団体
型枠ありきでなくしっかりと中身のつまったものにしていってほしい。	
ぜひとも「消費者のための新起訴制度」を制定できるようにご協力をお願いいたします。	
消費者のことについてもっと近づいた行政をしてほしい。	
消費者自立への啓発に取り組んでいきたい。	
迅速な情報提供。	
ボランティア以上の活躍をしているのに消費者活動にあまり協力がない様に思います。	
消費者相談窓口での困難事例を解決するためには、国民生活センターが行っている相談員の相談機関が必要と思います。解決方法がマチマチで温度差があるように感じた。	
地域の統一がさらに進むことを期待しています。	
連携、協働、協力し合うことが大切に思えます。ネットワークの強化。	
毎年毎年悪質商法に取り組んだ報告を聞いておりますが、もっと悪質商法に重い罰則をかける事ができないのですか。罰則が甘いから、次々とやられるのですから、・・・国はどう思いますか。5億の金をかけて、啓発する予算がもったいないです。堂々巡りを何とか止める工夫をしてください。ぜひお願いです。	
活性化基金を充実させてほしい。	
無駄な税金を使わないでください。もっと有効な税金の使い道を考えてほしい。	
大人になってからでは遅いのではないか。小学校中学校の頃からの学習が必要と思います。	
この様な機会を繰返しやって下さい。	
消費者団体への支援をこれからもお願いしたいと思いました。	
仕組み作り・常に回覧版等で消費者教育のビラを入れるなど。	その他
財政的な支援。	
補助があれば継続運動でもやっていけるかなぁ？	
地域での活動をもっと支援してほしい。高齢者保護の政策をしてほしい。	
能動的な広報活動を希望します。	
「0570-064-370」の番号も広めてほしい。	
民間企業との連携強化について	
連携作りのリーダになってもらいたい。	
自ら進んで消費者問題を学ぶ人は少ないので、地域で情報を共有できるようなつながり作りを進めてほしいと感じます。	

問8 その他、感想・意見等があればご自由にご記入下さい。

感想・意見等	参加者カテゴリー
ご準備大変お疲れさまでした。	消費者団体
市県民で取組をなされており大変勉強になりました。	
時間が少し短いと感じた。	自治体
ありがとうございました。グループディスカッションのテーマや各自の問題点、良い点を事前にまとめているとより有意義になると思いました。	その他
終了後、懇親会をしてほしい。	
まだまだ知識のない学生ですが、すごくたくさんのことを吸収できました。ありがとうございました。	
交流会で良い内容の発言を頂きました。	
グループの皆様の発言も活発でとても楽しい会でした。	
分散会については、もう少し目的をはっきりさせた方がよいと思います。	

１３．当日配布資料

平成23年度 地方消費者グループ･フォーラム
（中部ブロック）

消費者庁　配布資料一覧

資料1　「食品と放射能」に関する取組

　　－1　放射性物質検査機器の貸与

　　－2　平成24年度におけるリスクコミュニケーション等の取組

資料2　地方消費者行政の充実・強化

資料3　消費者安全法の一部を改正する法律案の概要

資料4　「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の骨子」

資料5　貴金属等の訪問買取りに係るトラブルに対する法的措置について（貴金属等の訪問買取りに関する研究会　中間取りまとめ概要）

資料6　平成24年度予算案の概要・機構定員要求の結果

配布　冊子「食品と放射能Ｑ＆Ａ」

消費者庁資料１

「食品と放射能」の問題に関する消費者庁の取組

平成２４年２月７日
消費者庁

食品中の放射性物質の取扱いについては、昨年１２月に厚生労働省から、これまでの暫定規制値に替わる新しい基準値案が示され、所定の手続きを経て、４月から適用される見通しとなっている。

引き続き消費者庁は、消費者の目線に立って食の安全・安心を確保するため、関係省庁、地方自治体及び(独)国民生活センターと連携しつつ、以下の取組を進めていく。

１．消費サイドでの放射性物質検査体制の整備

食品と放射能問題の全国的な広がりを踏まえ、消費者の安全・安心をいっそう確保するため、生産・出荷サイドだけではなく、消費サイドでも食品の安全を確かめていく。具体的には、消費者の身近なところで地方自治体が食品等の放射性物質を測定する取組を支援する。

（１）放射性物質検査機器の貸与

消費者庁は国民生活センターと共同して自治体に検査機器を貸与し、消費サイドで食品の放射性物質を検査する体制を整備。

第１次から第３次申請まで合計で、２７６自治体から３７０台の申請があり、これまでに１５９自治体へ２２４台の配備先を決定（平成２４年２月６日現在）。現在、配備を進めているところであり、平成２４年５月末までに完了予定。

第４次申請の受付については３月中旬頃に行う予定。第４次配分では、さらに１５０台以上を確保できるようにし、震災による被害の状況や放射性物質の影響等を踏まえつつ、可能な限り自治体の希望に応えていく方針。

（２）「地方消費者行政活性化基金」を活用した取組（現行制度で可能）

① 放射性物質検査機器の整備（自治体が自ら導入)、保守
② 検査の委託
③ 検査等を行う専門家の活用
④ 専門図書・資料等の購入
⑤ 自治体職員等への教育研修
⑥ 消費者への情報提供・啓発

※ (独)国民生活センターによる支援により検査機器を確保し、「地方消費者行政活性化基金」の活用により検査の委託や専門家の採用を行う

など、上記（１）（２）を相互補完的に併用することも可能。

（３）　消費者庁は、検査を担当する自治体の職員等を対象として、検査等に関する研修会を開催するなど、自治体における検査体制のバックアップも併せて行っている。

２．消費者への分かりやすい情報提供

（１）　ホームページに特設ページを設け、野菜を含め、暫定規制値を超える放射性セシウム等が検出された食品について、出荷制限や摂取制限の対象品目、当該食品が生産された地域、制限を受けた日付、当該制限が解除された日付等を情報発信している。

（２）　「食品と放射能Ｑ＆Ａ」の冊子を作成し、食品の安全と放射能に関し、消費者が疑問や不安に思っていることを分かりやすく説明している。

（３）　牛については、放射性物質が含まれた稲わらを給与された可能性があり、既に流通している牛の個体識別番号等を特設ページに掲示し、その牛肉の検査が実施済みかどうか、検査結果が暫定規制値を上回ったかどうかについて、分かりやすく情報提供している。

（４）　食品衛生法に基づく食品の放射性セシウムの基準値案が、「飲料水」「乳児用食品」「牛乳」「一般食品」の４の区分になっていることを踏まえ、「乳児用食品」の表示基準について導入を図る。

３．消費者とのリスクコミュニケーションの強化

消費者庁では、「食品と放射能」をテーマに、リスクコミュニケーションの推進に努めており、広く消費者の参加を求め、次のような取組を自ら行うほか、地方自治体・消費者団体等への協力・支援を行っている。

①　消費者庁が主催するシンポジウム形式のリスクコミュニケーション
②　消費者団体等と消費者庁が共催するリスクコミュニケーション
③　地方自治体・消費者団体等が開催する講演会等への講師紹介・派遣

これまでに２６件が実施され、また現在、年度内開催の計画が１４件進行している（１月２７日時点）。

消費者庁資料１－１

平成２４年２月１２日
消　費　者　庁
（独）国民生活センター

放射性物質検査機器の第３次配分について

１．貸与申請について

放射性物質検査機器（以下「検査機器」といいます。）の貸与について、第３次募集に対し、１１９自治体から１３４台の貸与申請がありました（第１次から第３次までの合計で２７６自治体から３７０台）。

２．第３次の配分先について

第１次及び第２次の未配分自治体と第３次の申請自治体を配分対象とし、別紙の「配分の考え方」のとおり放射性物質の影響地域的なバランス等を踏まえ、以下の自治体に計１５０台を貸与することにしました。なお、配備は２月から順次行う予定です。

	配分台数			３次配分先（各１台、計１５０台）	累計配分台数
	１次	２次	３次		
岩手県	1	1	2	岩手県庁／奥州市	4
宮城県	2	2	１６	石巻市／気仙沼市／名取市／角田市／岩沼市／登米市／栗原市／大崎市／蔵王町／七ヶ宿町／村田町／亘理町／山元町／川崎町／大和町／加美町	２０
秋田県			1	秋田県庁	1
山形県			1	長井市	1
福島県	１４	３１	８０	福島県庁／福島市(13台)／会津若松市／郡山市(2台)／いわき市(11台)／白河市(2台)／喜多方市／相馬市／二本松市／田村市(4台)／南相馬市(7台)／伊達市(4台)／本宮市／桑折町／国見町／大玉村／鏡石町／天栄村(3台)／下郷町／只見町(3台)／西会津町／磐梯町／猪苗代町／柳津町／金山町／昭和村／西郷村／中島村／矢祭町／鮫川村／三春町／小野町／広野町／川内村(4台)／大熊町／葛尾村／飯舘村	１２５

茨城県	4	5	１５	水戸市／龍ヶ崎市／常陸太田市／笠間市／ひたちなか市／鹿嶋市／潮来市／稲敷市／桜川市／行方市／つくばみらい市／小美玉市／大洗町／大子町／美浦村	２４
栃木県	2	1	3	佐野市／矢板市／さくら市	6
群馬県		4	１３	群馬県庁／前橋市／太田市／沼田市／渋川市／藤岡市／富岡市／安中市／上野村／嬬恋村／東吾妻町／片品村／昭和村	１７
埼玉県		2	3	三郷市／毛呂山町／寄居町	5
千葉県	1	2	9	木更津市／野田市／流山市／我孫子市／四街道市／印西市／白井市／香取市／いすみ市	１２
東京都		2	1	八王子市	3
神奈川県			1	横浜市	1
新潟県			1	新潟県庁	1
長野県			3	佐久市／軽井沢町／辰野町	3
山梨県			1	甲府市	1
合計	２４	５０	１５０		２２４

３．第４次配分について

第４次申請の受付については３月中旬頃に行う予定です。第４次配分ではさらに１５０台以上を確保できるようにし、震災による被害の状況や放射性物質の影響等を踏まえつつ、可能な限り自治体の希望に応えていく方針です。

【問合せ先】
消費者庁地方協力課　中村、安藤
TEL ： 03-3507-9174（直通）
FAX ： 03-3507-9286

別　紙

＜　配分の考え方　＞

第３次の配分について、都道府県単位での配分地域を設定した上で、具体の配分先の自治体を決定しました。

（１）配分地域の設定

原子力災害対策本部が求める計画検査の対象地域となっている１７都県について優先的に配分。

青森県／岩手県／宮城県／秋田県／山形県／福島県／茨城県／
栃木県／群馬県／埼玉県／千葉県／東京都／神奈川県／新潟県／
山梨県／長野県／静岡県

（２）配分先の自治体の決定

第３次配分については、要望台数２９６台（第３次申請受付後）に対して、１５０台と限られていることから、以下の考え方により具体的な配分先を決定。

①上記の１７都県のうち、消費者の側の検査として広域的な活用を予定して申請している岩手、秋田、福島、群馬、新潟の各県庁にそれぞれ１台を配分（５台）。

②上記①の５台を除いた残り１４５台を市町村に配分することとし、まずは空間線量率の高い地域※を含む市町村に対して、第１次配分からの累計配分台数が最低でも１台となるように配分（８７台）。

※「空間線量率の高い地域」とは、文科省実施の航空機モニタリング結果において「空間線量率 0.1μＳｖ/ｈｒ以上」の地域を指す。

③上記①及び②を除いた残り５８台を、複数台の配分を要望している空間線量率が 0.5μSv/hr 以上の地域を含む市町村に対して上乗せして配分（５８台））。

消費者庁資料１－２

「食品と放射能」の問題に関する
平成２４年度におけるリスクコミュニケーション等の取組について

平成２４年　２月１２日
消費者庁消費者安全課

１　消費者庁のこれまでの取組み

消費者庁では、東日本大震災における東京電力福島第一原子力発電所の事故を踏まえ、「食品と放射能」を重要テーマとして、消費者への分かりやすい情報提供とリスクコミュニケーションの推進に努めてきました。

情報提供については、消費者の疑問や不安に感じる事柄を分かりやすく解説した冊子「食品と放射能Ｑ＆Ａ」を作成し、その都度最新情報に基づく改訂（第5版）を行っているほか、各種の情報や資料等をホームページで公表するなどしています。

また、リスクコミュニケーションについては、消費者と専門家が共に参加する意見交換会（シンポジウム等）を全国各地で展開しています。

２　リスクコミュニケーションについての協力・支援

今年度、消費者庁では、地域の消費者団体等が「食品と放射能」に関する講演会などを開催する場合に一定の協力・支援を行っています。 全国消費者団体連絡会や地方自治体を通じてお知らせし、これまでに32件が実施され、また現在、年度内開催の計画が8件進行しています（2月９日時点）。

昨年、12月下旬には、厚生労働省から、これまでの暫定規制値に替わる新たな食品中の放射性物質の基準値案が示され、所定の手続きを経て、4月１日から適用される見通しとなっています。これらを含め、消費者が正確な情報を得てリスクを理解し、自らの判断で主体的な消費行動に結び付けていくことが、今後ますます重要になると考えます。 次年度においても、リスクコミュニケーション等の取組についての協力・支援を継続・発展していくことにしています。

現在行っている取組を踏まえ改善していく部分もあり、詳細は後日改めてお知らせしますが、グループフォーラムに参加される地域の消費者団体等の皆様で、平成24

年度にリスクコミュニケーション等の取組を検討される場合には、下表の内容を参考に先行して、当庁の担当者にご相談くださるようお願いいたします。

○　平成24年度における消費者庁の主な協力・支援内容(予定)

	当庁との共催の場合	団体主催の場合
講師	講師への旅費及び諸謝金を、当庁の内規に従い一部又は全部負担	外部講師紹介 （当庁職員の派遣も可能）
会場借料	一部（又は全部）の負担	－
その他	「食品と放射能Ｑ＆Ａ」の配布	・「食品と放射能 Q&A」の提供

（注）１　旅費及び諸謝金は、「平成24年度諸謝金の使用基準（各府省申し合わせ事項）」に従い算出した金額となります。

２　共催の場合の講師の人選は、団体等の皆様の意向があればお申し出いただき、当方と協議してください。また、団体主催で講師の紹介を希望される場合には、当庁から（独）放射線医学総合研究所に対して対応の可否を問い合わせします。なお、日程調整の結果、不調に終わる場合もありますので、予めご承知おき願います。

３　当日の議題によっては、当庁の職員が講師を務めることもできます。

本件に関する問い合わせ先
消費者庁消費者安全課　金田、石川
石黒、井上
TEL：03(3507)9201（直通）
Mail to：g.anzenshoku@caa.go.jp

食品と放射性物質についての
リスクコミュニケーション等の開催実績と予定（消費者庁に係るもの）
及び冊子「食品と放射能Ｑ＆Ａ」配布実績集計

平成24年2月9日
消費者安全課

○リスクコミュニケーション等 開催実績

実施内容	件数
消費者庁主催による開催	3
自治体・消費者団体等と消費者庁の共催による開催	8
消費者庁等主催の会議における説明	5
地方自治体・消費者団体の講演等に当庁から講演者を派遣	12
地方自治体・消費者団体の講演会等に講師を紹介	4
計（開催等実績）	32

○冊子「食品と放射能Ｑ＆Ａ」配布・アクセス実績

実施内容	冊数	箇所数
講演会等での配布用として提供	10,810	51
地方自治体等の要望に応じて配布	30,415	236
計（配布実績）（平成24年2月７日調べ）	41,225	287

Ｈ．Ｐ．へのアクセス実績（平成24年2月７日(火)まで）	203,179

○リスクコミュニケーション等 開催予定

実施内容	件数
消費者庁主催による開催	1
自治体・消費者団体等と消費者庁の共催による開催	2
消費者庁等主催の会議における説明	0
地方自治体・消費者団体の講演等に当庁から講演者を派遣	4
地方自治体・消費者団体の講演会等に講師を紹介	1
計（開催等予定）	8

地方消費者行政の充実･強化

平成２４年２月１２日
消費者庁

消費者庁資料２

1．地方消費者行政の現状

○「事業計画」、地方公共団体へのヒアリングを基に、「基金」の活用状況等を整理。
○ 平成21年度は47都道府県で約37億円、平成22年度は約62億円、平成23年度は約71億円（事業計画ベース）を取崩し。

消費者行政予算

	（合計）	（基金（実績））	（自主財源（最終予算））
○平成21年度：	約161億円	約37億円	約124億円

	（合計）	（基金（実績））	（自主財源（当初予算））
○平成22年度：	約187億円	約62億円	約125億円

	（合計）	（基金（※1））	（自主財源（※2））
○平成23年度：	約190億円	約71億円	約119億円

※1 事業計画に記載の当初予算額。
※2 基金を活用している自治体（事業計画に記載）の当初予算額。

【消費者行政予算のない市町村数】（平成22年度予算）
⇒181市町村（未設置率：10.5%）〈前年425市町村（未設置24%）

消費生活センター設置：3年間で200箇所程度増加

○ 平成21年4月1日時点：501箇所
○ 平成22年4月1日時点：611箇所（前年度比＋110箇所）
○ 平成23年4月1日時点：665箇所（前年度比＋54箇所）

＜平成23年度末までの新設見込み＞
37箇所で設置予定

相談窓口設置：3年間で270程度の自治体で新設増加

○ 平成21年4月1日時点：1，008の自治体で設置
（89自治体で新設）
○ 平成22年4月1日時点：1，000の自治体で設置
（101自治体で新設）
【相談窓口（センター含む）の未設置状況】（平成22年4月1日現在）
⇒256市町村（未設置率：14.8%）〈前年413市町村（未設置23.3%）〉

＜平成22年度から平成23年度末までの新設見込み＞
80程度の自治体で新設予定

相談員の増員：3年間で550名程度増員

○ 平成21年4月1日時点：2，800名
○ 平成22年4月1日時点：3，146名

＜平成22年度から23年度末までの増員見込み＞
200人程度の増員見込み

相談員の処遇改善：3年間でのべ300程度の自治体で報酬引き上げ

○ 平成21年度：75自治体で相談員の報酬引上げ
（10都府県、65市区町村で報酬引上げ）
○ 平成22年度：134自治体で相談員の報酬引き上げ
（17県、117市町村で報酬引き上げ）

＜平成23年度の見込み＞
13の県、90程度の市町村で報酬引き上げ見込み

メニュー別「地方消費者行政活性化基金」活用状況（21から23年（※）までの累計）

○ 消費生活センター・相談窓口設置	22．1%
○ 消費生活相談員養成、研修開催・参加支援	10．5%
○ 相談員配置・増員等（人件費）	14．7%
○ 相談窓口高度化	1．9%
○ 消費者教育・啓発	37．1%
○ 商品テスト強化	3．5%
○ 地方苦情処理委員会活性化	0．0%
○ 食品表示・安全機能強化	2．6%
○ オリジナル事業	7．5%

※平成23年度は事業計画ベースの見込額

2．財政的な支援

◆「住民生活に光をそそぐ交付金」

◇ これまで住民生活にとって大事な分野でありながら、光が十分に当てられてこなかった分野（地方消費者行政、ＤＶ対策、自殺予防等の弱者対策・自立支援、知の地域づくり）に対する地方の取組みを支援するために、22年度補正予算において1,000億円が計上され創設。２３年３月に交付決定。

◇ 地方消費者行政については、２２年度内に１０億円強、加えて、平成24年度までには１５億円弱が「基金」として活用される予定。総じて積極的な活用が図られている。

◇ 今後は、消費者庁としても、地方自治体においてより効果的な活用がされるよう、活用例の紹介などを通じて引き続き支援。

［活用例］

➢ **“Love＆Safety おおむら；こどもを事故から守るプロジェクト”**（長崎県大村市）

市をあげて子どもの事故を予防する取り組み。市内の医療機関が中心となり、教育委員会、保育園、幼稚園等の教育機関や警察、消防、研究機関等の参加により、こどもの事故に関する情報を収集・解析。その結果を市全体で共有することで早期の予防対策に繋げていくもの。

➢ その他にも、市内事業者との連携による**“暮らし安全マイスター認定制度の創設”**（青森県八戸市）、弁護士や民生委員との連携による**“消費者保護人材育成事業”**（埼玉県加須市）等の様々な取り組みが実施される予定。

◆「地方消費者行政活性化基金」の造成

◇ 今後３年程度（平成21～23年度）を消費生活相談体制強化のための“集中育成・強化期間”と位置付け、各都道府県に造成されている「地方消費者行政活性化基金（約２２３億円）」を通じ、地方自治体の取組を支援。基金は、最長平成24年度まで活用可能。

［活用実績］

平成21年度は総額で約３７億円(決算見込額ベース)、平成22年度は総額で約７１億円(事業計画ベース)が取崩された見通し、平成23年度は総額で約７１億円（事業計画ベース）が取り崩される見込み。

◆地方交付税措置の拡充

◇ 平成21年度に消費者行政に係る「基準財政需要」を**約９０億円から約１８０億円に拡充。**

◇ 平成23年度に消費者行政に係る「基準財政需要」を**約１８０億円から約２２５億円に拡充。**

◇ 基金を活用した活性化事業に取り組むと同時に、地方自治体の消費者行政予算の充実を図っている。

平成２０年度

＜都道府県＞
人口170万人の標準団体の基準財政需要：3,000万円
＜市町村＞
人口10万人の標準団体の基準財政需要：500万円

→

平成２１年度～

平成21年度には、都道府県、市町村ともに標準団体の消費者行政に係る**基準財政需要を倍増。**
＜相談員の年間報酬は、約150万円から約300万円に倍増＞

→

平成２３年度～

平成23年度には、都道府県、市町村ともに標準団体の消費者行政に係る**基準財政需要を約180億円から約225億円に増額。相談員の年間報酬は約300万円**

5億円
（新規）

３．「地方消費者行政活性化基金」の上積み（食の安全・安心のための取組、地域の多様な民間団体の活動支援）

《背景》◇食品と放射能の問題をきっかけとする食の安全性への消費者の不安　→　消費行動の変化

◇地域全体の消費者問題への対応力を向上するためには、自治体の取組に加え、地域の子育て、環境、福祉、産業等の多様な主体による消費者問題に関する取組を活性化する必要。

→上記を踏まえ、既存の「地方消費者行政活性化基金」の上積み・拡充を行う。

実施事業のイメージ

①食の安全･安心に関する事業：自治体が実施する食の安全･安心の確保に向けた取組

・活動の核となる人材の確保･育成　～専門家の育成･活動支援

・消費者への情報提供･消費者教育　～勉強会や意見交換会の開催、学習資料の作成　　等

②民間団体による活動への支援事業：地域の多様な主体による消費者問題に関する活動を自治体が支援

・自治会、商店会や学校等が連携した市民主体の講座の開催

・医師会やPTA等が連携した子どもの見守り事業　　等

※②のうち、民間団体が主体となる活動への補助については現行の基金運営要領で対応できないため、運営要領を改正し基金の用途を拡充。

《本予算の意義》

○食の安全性への消費者の不安解消や、民間団体を含む地域全体の消費者問題への対応力向上

○消費者庁の創設以来初めて、次年度以降の予算の基礎となる当初予算に、地方消費者行政のための財源を確保　→今後の地方消費者行政の充実に向けて大きな意義

４．東日本大震災への対応について

平成23年3月11日に発生した「東日本大震災」を受け、消費者庁としても以下の取組を通じ、自治体の消費者行政を支援。

◆被災地への専門家の派遣

➢地元自治体からの要請等、地元ニーズを踏まえつつ、被災地における相談窓口に各分野の専門家を派遣し、被災者の方々の生活再建を図る上で必要となる総合的な相談体制の構築に対する支援を行っている。（平成２３年５月～）
➢平成２４年１月３１日現在では、岩手県、宮城県、福島県、茨城県の自治体相談窓口（１３自治体４０ヶ所）と法テラス出張所（２ヶ所）に、弁護士、司法書士、行政書士、税理士、建築士、土地家屋調査士、社会保険労務士、社会福祉士、ファイナンシャルプランナーを延べ１７２９人（人日）を派遣。

◆被災４県に対する「地方消費者行政活性化基金」の増額等

➢各都道府県に造成されている「地方消費者行政活性化基金」について、①震災対応の緊急事業への活用を可能とするとともに、被災４県（岩手・宮城・福島・茨城）については、②いわゆる「２分の１基準」の緩和、③取り崩し期限の延長（最大平成２５年度末まで）といった柔軟な運用。
➢震災・原発事故を受けた緊急対応（食品等の放射性物質検査、食の安全性等に関する消費生活相談対応等）により、被災４県では基金に不足が見込まれるため、３．６４億円の上積み(平成２４年度予算案)。
➢これにより、震災で低下した相談体制の回復、震災に対応した事業の実施等が可能に。

◆地方自治体における消費サイドでの放射性物質検査体制の整備

➢消費者の安全・安心をよりいっそう確保するため、国民生活センターと共同で自治体に検査機器を貸与し、消費サイドで食品の放射性物質を検査する体制を整備。
➢現在、配備を進めているところであり、平成２４年５月末までに、合計２２４台以上を配備予定。その後も必要に応じて、台数を増やすなど、可能な限り自治体の要望に応えていく。
➢検査を担当する自治体の職員等を対象として、検査等に関する研修会を開催するなど、自治体における検査体制のバックアップも行っていく。

消費者安全法の一部を改正する法律案（概要）

消費者庁資料３

平成24年2月 消 費 者 庁

消費者事故等の調査機関の設置

経　緯

・消費者庁発足以前より様々な事故が発生（ｶﾞｽ瞬間湯沸器事故、ｴﾚﾍﾞｰﾀｰ事故、こんにゃく入りｾﾞﾘｰ窒息事故等）

・**【消費者庁関連三法案に対する附帯決議（参議院）】**（平成21年５月28日）
「… 消費者事故等についての独立した調査機関の在り方について法制化を含めた検討を行う…」

・**【事故調査機関の在り方に関する検討会】**
有識者からなる検討会で関係省庁・機関の協力も得て議論（全14回）。平成23年５月取りまとめ。

概　要

消費者安全調査委員会（仮称）の設置

【 組　織 】 ○ 委員（７名・非常勤）（合議制の機関、委員は独立して職権を行使）
○ 臨時委員、専門委員 （必要に応じて任命）
} 内閣総理大臣任命

【調査対象】「生命身体事故等」 ・生命・身体分野の消費者事故等 ～ 製品・食品・施設・役務を広く対象
（運輸安全委員会の調査対象となる事故等を除く）
・被害の発生・拡大の防止、被害の軽減を図るために原因究明する必要性が高いもの

【事故等調査、提言のイメージ】

端緒情報
・生命身体事故等の発生に関する情報
・事故等調査の申出 ← 被害者等に向き合う事故調査
～事故等調査が必要な事案を効果的に把握

事故等調査

● **自ら調査**
必要な限度において、調査権限を行使
～ 必要な事故調査が十分になされているとはいえない消費者事故等

【調査権限】
報告徴収、立入検査、質問、物件提出・留置、
物件保全・移動禁止、現場立入禁止

● **（他機関の）調査等の結果の評価**
他機関の調査等の結果を評価し、必要に応じて意見

○ 情報提供
被害者等の心情に十分配慮し、被害者等に適時適切な方法で情報提供

○ 調査等の委託
（実験・分析等、事務の一部を委託）
大学、民間団体の研究機関 等

発生・拡大防止等のための提言

生命身体被害の発生又は拡大の防止及び被害の軽減のために講ずべき施策又は措置について

● **内閣総理大臣に対する勧告**

● **関係行政機関の長に対する意見具申**

発生・拡大防止等のための各種措置

消費者庁
・発生・拡大防止等の対策の**企画立案及び執行**
・消費者への**注意喚起**
・関係省庁への**措置要求**
・事業者に対する**勧告・命令**（すき間事案）

関係省庁
・発生・拡大防止等の対策の**企画立案及び執行**
・所管分野の事業者に対する**勧告・命令**
等

消費者の財産被害に係るすき間事案への行政措置の導入

経　緯

【消費者安全法　附則（抄）】
２　政府は、この法律の施行後三年以内に、消費者被害の発生又は拡大の状況その他経済社会情勢等を勘案し、**消費者の財産に対する重大な被害**を含め重大事故等の範囲について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。

概　要

①事業者に対する措置
（「**すき間事案**」の場合（被害の発生・拡大防止を図るために実施し得る他の法律に基づく措置がない場合））
（例）実態のない利用権の取引、換金困難な外国通貨の取引　等

○措置の要件：消費者に重大な財産被害を生じさせる事態

【重大な財産被害を生じさせる事態】
財産分野の「消費者事故等」に該当する行為(※)が行われ、
消費者の財産上の利益を侵害する不当な取引であって
事業者が示す内容と実際のものが著しく異なる取引が行われることなどにより、
多数の消費者の財産に被害を生じさせ又は生じさせるおそれのある事態

（※）不実のことを告げること、故意に事実を告げないこと　等

○措置の内容：事業者に対して、内閣総理大臣が措置

・被害を生じさせている取引の取りやめその他必要な措置を勧告
・勧告に正当な理由なく従わない場合、勧告に従う旨を命令（命令違反に対しては罰則）

②関係機関等への情報提供

被害の発生・拡大の防止に資する情報を、消費者庁が関係機関等へ提供

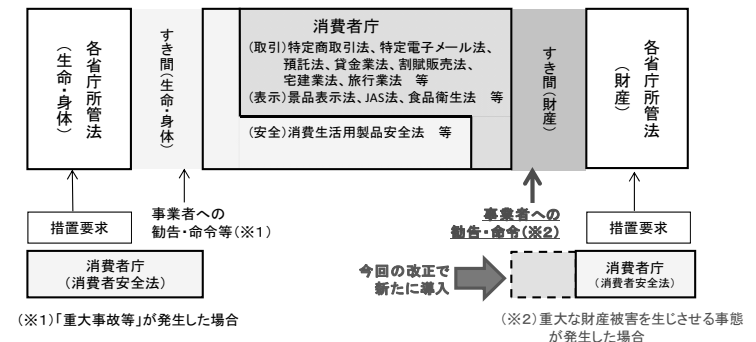
（例）消費者庁が犯罪利用預金口座等を発見した場合、いわゆる**振り込め詐欺救済法**に基づく**口座の凍結**のため、金融機関に対し、必要な協力を行った上で情報提供

【「すき間事案」への勧告・命令のイメージ】

各省庁所管法（生命・身体）
すき間（生命・身体）
消費者庁
（取引）特定商取引法、特定電子メール法、
預託法、貸金業法、割賦販売法、
宅建業法、旅行業法　等
（表示）景品表示法、JAS法、食品衛生法　等
（安全）消費生活用製品安全法　等
すき間（財産）
各省庁所管法（財産）

措置要求
事業者への
勧告・命令等（※1）
消費者庁
（消費者安全法）

事業者への
勧告・命令（※2）
措置要求
今回の改正で
新たに導入
消費者庁
（消費者安全法）

（※1）「重大事故等」が発生した場合
（※2）重大な財産被害を生じさせる事態が発生した場合

「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の骨子」について

消費者庁資料４

平成23年12月
消費者庁

制度創設の背景・目的

消費者被害の特性＝同種被害の多発
しかしながら、消費者と事業者との間の構造的格差などにより、個々の消費者が自ら訴えて被害回復を図ることは困難（「泣き寝入り」をしている場合が多い）

→ 消費者団体が多数の消費者の権利のために行う新たな訴訟制度を創設

→ 被害回復を図りやすくする。（消費者の請求権の実効性を確保）

制度の概要

二段階型の訴訟制度：一段階目の手続で共通争点に関し判決を得た後、個々の消費者が二段階目の手続に加入し、最終的には個々の消費者の権利の有無・内容について判決

一段階目の手続 ： 共通争点に関する審理

（特定適格消費者団体による）訴えの提起 → 共通争点に関する審理 → 判決（※1）（勝訴） ／ 判決（敗訴）

二段階目の手続 ： 個別争点に関する審理

（手続加入のための）通知・公告 → 消費者の加入 → 簡易な手続による決定（金額等）

異議がある場合：通常の訴訟手続による審理 → 判決

（※1）一段階目の判決の効力は、原告及び被告に及ぶほか、二段階目の手続において請求権を届け出た消費者にも及ぶ。

ポイント

訴訟を担う主体

特定適格消費者団体：
適格消費者団体（※2）のうち、新たな認定要件を満たす者を、申請に基づき、内閣総理大臣が「**特定適格消費者団体**」として認定

新たな認定要件：
・被害回復関係業務を適正に遂行するための体制及び業務規程が適切に整備されていること
・被害回復関係業務の執行決定機関として理事会が置かれており、意思決定方法が適正であるとともに、**弁護士が理事として選任されているなど弁護士の関与を強めること**
・適正な経理的基礎を有すること　など

報酬及び費用：
一定の規律の下、特定適格消費者団体が**消費者から報酬及び費用の支払**を受けることができることとする。

（※2）消費者契約法に基づき内閣総理大臣の認定を受けた消費者団体であり、現行制度上は差止請求をすることができる。

一段階目の手続

対象となる権利：
消費者と事業者との間に**消費者契約**が存在する場合における、消費者の事業者に対する以下①～④の請求権とし、金銭の支払を目的とするものに限る。③④については、契約の目的に生じた損害に係るものに限るとともに、人の生命・身体に損害が生じたときの当該損害に係るものを除く。

①消費者契約が無効等の場合の不当利得返還請求権
（いわゆる詐欺的商法など、契約そのものが公序良俗違反により無効である場合など）

②消費者契約に基づく履行請求権
（消費者が売主となる物品の売却契約において、不当な契約条項に基づき売却代金支払を拒絶する事業者に対し、消費者が支払を請求する場合など）

③消費者契約の締結又は履行に際してされた事業者の民法上の不法行為に基づく損害賠償請求権（勧誘が違法である場合など）

④消費者契約に債務不履行等がある場合の損害賠償請求権
（商品の品質が不良である場合など）

二段階目の手続

消費者への通知・公告：
特定適格消費者団体は、請求権のある消費者に対し相当な方法で個別に通知を行うとともに、インターネット等で公告を行う（個別通知に必要な消費者の情報を事業者が提供するよう、裁判所に申立て可能）。

個々の消費者の請求権に対する決定（簡易な手続）：

①特定適格消費者団体が、個々の消費者の請求権をまとめて届出
②消費者の請求権に対する、事業者の認否（※3）
③事業者の認否に対し不服がある場合は、特定適格消費者団体からの異議の申出
④裁判所による決定（※4）
⇒ 簡易・迅速 に多数の消費者の請求権について審理

（※3）事業者が認め、又は期間内に認否をしなかった場合は、消費者の請求権は届出の内容で確定
（※4）裁判所による決定に不服がある場合は、異議申立ての上、通常の訴訟手続へ移行

貴金属等の訪問買取りに係るトラブルに対する法的措置について（貴金属等の訪問買取りに関する研究会　中間取りまとめ概要）

消費者庁資料５

H23. 12

経　緯

- 内閣府行政刷新会議による規制仕分け（平成23年３月７日）
- 「規制・制度改革に係る方針」（平成23年４月８日閣議決定）

「貴金属等の買取業者による自宅への強引な訪問買取りから消費者を保護するための法的措置について、・・・平成23 年度中に検討・結論を得ること」

検　討

【 貴金属等の訪問買取りに関する研究会】（消費者庁の研究会として平成23年7月から12月にかけて開催）

貴金属等の訪問買取りに関するトラブルの実態を把握・分析するとととともに、当該トラブル解決のための規制のあり方について検討（学者、弁護士、消費者団体、関係省庁で構成）

トラブルの現状

○ 昨年度から今年度にかけて、貴金属等を中心に、訪問買取りに関し、消費者から各消費生活センターに寄せられる**相談件数が激増**している。

＜PIO－NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）での相談件数）＞

19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
30	69	138	**2，424**	**2，646**

（平成23年度分は11月30日登録分まで）

＜貴金属等の訪問買取りのトラブルの主な事例＞

【事例1】着物の買取りのはずが、貴金属の買取りも執拗に要求してきた業者

一人暮らしの母宅へ突然不要な着物を買い取ると電話があり、処分してもよい着物があったので来訪を承諾した。当日、若い男性が来て着物の買取価格は300 円と言われ、あまりにも安かったが不要だったので了解した。すると業者が、ついでに貴金属の鑑定をしてあげると言い、母がつけていた祖母の形見の指輪をいきなり外しにかかった。突然のことに驚いて必死で断ったが、他の物も見せるよう執拗に言われ、怖くて手持ちのネックレス、指輪、ブレスレットを見せた。業者は一方的に3 点全てを1,700 円で買い取ると言い、代金と領収書を渡した。他に古銭や切手はないかとなおもしつこく求めてきた。宝石3 点はそれぞれ10 万円以上もしたものなので納得できなかったが、怖くて断れなかった。

【事例2】解約を受け付けない旨の書面を理由に解約を拒否する業者

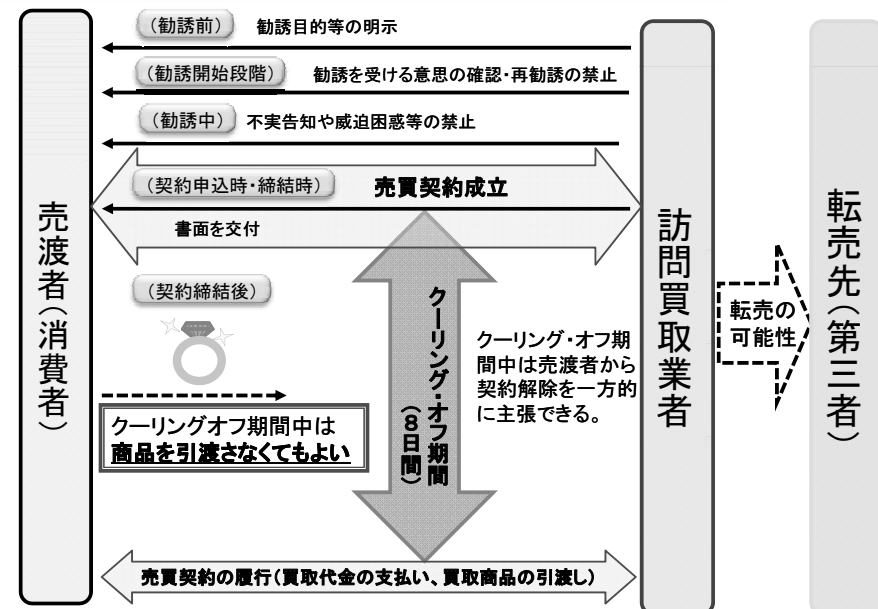
昨日、金の買い取りをすると自宅に業者から勧誘の電話があった。金のグラムを測るだけで良いからと言われ来訪を承諾。金のネックレスを見てもらい、不要なネックレスであるため深く考えずに買取りを承諾し代金を受け取った。しかし、知人から他の買取業者に比べて買取価格が安いと言われた。契約から4 時間後に電話して、解約してネックレスを返品してほしいと伝えたら、「解約は受け付けないと説明し、その旨を書いた書面にも印鑑を押しているので応じられない」と言われた。

新たに導入する法的措置の内容

講ずべき法的措置　**特定商取引法の改正**により対応すべき。

（1）法的措置を検討する対象商品	・訪問買取りに係るトラブルの実態から、法律上、**原則全ての商品を対象とするのではなく、下位法令で対象を指定すべき。** ・一方で、今後トラブルの発生が予想される商品についてできるだけ柔軟かつ機動的に法規制の対象とできる設計とすべき。
（2）訪問買取業者に対する行為規制	① 事業者名・勧誘目的等の明示義務 ② 再勧誘・迷惑勧誘の禁止 ③ 契約書面の交付義務 ④ 不実告知・重要事項不告知を伴う勧誘・解約妨害の禁止 ⑤ 威迫・困惑を伴う勧誘の禁止 ⑥ 高齢者など判断力の不足する売渡者（消費者）への勧誘の禁止 ⑦ 債務不履行などへの是正　など
（3）訪問買取りに係る売渡者（消費者）によるクーリング・オフ	① 売渡し（買取り）の契約締結後も、**クーリング・オフ期間中は、買取商品を売渡者（消費者）の手元に置かれることを可能（引き渡さないことができる）とする**制度設計を検討すべき。 ※ 契約締結後も買取商品が売渡者の手元にないと、**売渡者がクーリング・オフした時に当該買取商品が転売された場合、取り戻すのが難しくなる**。 ② 仮に、クーリング・オフ期間中に、訪問買取業者に買取商品が引き渡された場合でも、売渡者がクーリング・オフしたときに、商品の返還、または、商品の時価を請求しやすくなるような制度設計を検討すべき。 ③ クーリング・オフの期間は**8日間**が妥当。

典型的な取引の流れのイメージ（勧誘からクーリング・オフ期間中まで）

消費者庁資料６

消費者庁 平成２４年度予算案の概要・機構定員要求の結果について

平成２３年１２月２４日
消　　費　　者　　庁

１．概要

○東日本大震災の被災地復興を支援するとともに、原発事故を踏まえ、消費者の食の安全・安心を確保することは政府全体の最重要課題の１つ。消費者庁としても、対策強化のために必要な予算及び定員を確保。

○消費者事故等の調査を行う独立機関の設置や、集団的消費者被害の回復に係る新たな訴訟制度の導入のため、次期通常国会に関連法案の提出を予定しており、それに伴い必要な予算及び機構・定員を確保。

○地方消費者行政のための財源（「地方消費者行政活性化基金」の増額）を確保（消費者庁として初めて、当初予算に計上）。

○引き続き消費者庁所管法令の執行体制を強化するとともに、消費者教育や消費者政策に関する情報発信の強化を図るため、必要な予算及び定員を確保。

○予算額は、一般会計と東日本大震災復興特別会計（復興庁一括計上）の合計で９３．４億円（平成２３年度予算（９０．４億円）比３．３%増）、一般会計のみで８８．７億円（平成２３年度予算比１．９%減）。

○機構については、いわゆる８条機関として「消費者安全調査委員会（仮称）」を新設。定員については、通常増員２名、時限増員９名の計１１名を増員（合理化減２名を差し引いて、平成２３年度２７０名→平成２４年度２７９名）。

２．予算案のポイント

（詳細：別紙１、別紙２）

注：※…　東日本大震災復興特別会計（復興庁に一括計上）
☆…「日本再生重点化措置」要望の関連項目

震災復興対応等

○被災４県に対する「地方消費者行政活性化基金」の増額
３６４百万円（新規 ※）

各都道府県に造成されている「地方消費者行政活性化基金」について、震災・原発事故を受けた緊急対応（食品等の放射性物質検査、食の安全性等に関する消費生活相談対応等）により、被災４県（岩手・宮城・福島・茨城）では基金に不足が見込まれるため、増額措置を行う。

○食品と放射能に関するリスクコミュニケーション

２６百万円（新規 ※）

東日本大震災・原発事故を踏まえ、食の安全・安心を確保するため、食品と放射能に関する理解を広げることを目的として、消費者と専門家が共に参加する意見交換や政府の取組をお知らせする会を全国各地で展開し、広範囲な層の消費者への浸透を図る。

消費者被害の防止・救済のための新たな仕組み

○消費者事故調査機関の設置

７０百万円（新規）

専門家による独立・公正な事故調査機関として「消費者安全調査委員会(仮称)」を消費者庁に設置し（いわゆる８条機関）、生命・身体分野の消費者事故等について幅広く、事故原因の究明と再発・拡大防止のための提言を行う。（次期通常国会提出法案関連予算）

○集団的消費者被害救済制度の導入

４２百万円（１２百万円）一部☆

多数の消費者が被害者となる事案に関し、適格消費者団体が関与する新たな訴訟制度の導入に向け、消費者・事業者に制度の周知を図るための相談・啓発事業等を幅広く実施する。（次期通常国会提出法案関連予算）

地方消費者行政の強化

○食の安全・安心のための取組、地域の多様な民間団体の活動を支援するための「地方消費者行政活性化基金」の増額

５００百万円（新規）☆

原発事故による食品と放射能の問題をきっかけに、食の安全・安心の確保に対する消費者の関心が高まっている。これを踏まえ、地域における食の安全・安心に関する取組を支援するとともに、地域の子育て、環境、福祉、産業等の多様な主体による消費者問題への取組を支援する。このため、「地方消費者行政活性化基金」を増額するとともに、基金の運営要領を改正・拡充し、自治体の取組だけでなく民間団体の活動も支援できるよう措置する。

（※本項目は「日本再生重点化措置」枠で要望し、通常枠（要求枠）で措置されている。）

○地方消費者グループフォーラム

３３百万円（２７百万円）

消費者団体を始め地域で活動している子育て、環境、福祉、産業等の多様な主体が連携する場として、「地方消費者グループフォーラム」を引き続き開催し、消費者問題に取り組む住民の輪を広げる。

消費者教育の推進、消費者政策に関する発信力の強化

○消費者教育の体系的・総合的推進

４５百万円（４８百万円）

消費者庁のリーダーシップのもと、関係省庁、学識経験者、消費者団体等が連携して行う「消費者教育推進会議」を実施。また、中学生・高校生向け副教材の活用状況のフォローアップや効果測定を行うとともに、それらを踏まえ、小学校高学年向けの消費者教育用副教材を作成・配布するなど、更なる消費者教育の改善強化を図る。

○消費者白書（仮称）・包括的消費者意識調査

５３百万円（新規）☆

適切かつ効果的な消費者政策の推進のためには、消費者の満足度や政策ニーズを的確に把握する必要。特に昨今においては、東日本大震災に関連した消費者意識の変化を踏まえることも重要である。このため、包括的な消費者意識調査を行うとともに、消費者問題の現状や課題、政府の取組等の全体像を分かりやすくまとめた年次報告書（「消費者白書（仮称）」）を作成し、消費者行政に関する対外発信を強化する。

３．機構・定員要求の結果

＜機構＞

○消費者安全調査委員会（仮称）の設置〔法律〕
（他に内閣府令で消費者安全課に事故調査室を設置）

＜定員＞

○１１名増員（通常増員　２名、復興枠増員（時限）　９名）
○２名合理化減
→差引き９名増（平成２３年度　２７０名　→　平成２４年度　２７９名）

〔内訳〕事故調査室　２名、食の安全・安心　３名　　等

※ 今回の定員要求に対しては、東日本大震災の復興財源の確保や公務員総人件費の削減等の必要性から、全省庁例外なく、復興特別会計で措置する時限的増員を除き、増員から合理化減を差し引いた数がゼロ以下に抑制されていると認識。

中部ブロック

「地方消費者グループ・フォーラム」

～消費者被害ゼロをめざして～

主催：中部ブロック実行委員会、消費者庁

平成２４年(2012年)2月１2日（日）１３：００～１６：００
第二豊田ホール（第二豊田ビル　西館８階）

◆プログラム

時 間	内　容
13:00～13:05（05）	**実行委員長開会挨拶･諸注意** 実行委員長　大藪千穂
13:05～13:25（20）	**消費者庁の挨拶と報告** 消費者庁　長官　福嶋浩彦
13:25～13:40（15）	**事例報告①** 「地方消費者行政活性化基金活用事例報告」 静岡県消費者団体連盟 会長　小林昭子 副会長　堂森芳子 副会長　土屋京子 副会長　金崎まゆ美
13:40～13:55（15）	**事例報告②** 「障がい者の消費者被害の報告」 愛知県障がい者児の生活と権利を守る連絡協議会 副会長　磯崎明美
13:55～14:10（15）	**事例報告③** 「高齢者の消費者被害防止の取り組み報告」 消費者ネットワーク岐阜 世話人　中澤康介
14:10～14:25（15）	**事例報告④** 「大学生の消費者被害防止の取り組み」報告 三重県生活協同組合連合会 事務局長　岡本一朗
14:25～14:40（15）	**岐阜県からの報告** 「岐阜県の消費生活行政について」 岐阜県環境生活政策課 課長　水谷淳子
14:40～14:50（10）	**休憩**
14:50～15:55（65）	**分散会での交流**
15:55～16:00（05）	**閉会挨拶** 実行委員会事務局　河原洋之

◆ もくじ

◆実行委員会 委員名簿 (敬称略)

	実行委員登録団体	役職	委員氏名
1	消費者ネットワーク岐阜	代表	大藪　千穂
2	消費者ネットワーク岐阜	事務局長	河原　洋之
3	消費者問題ネットワークしずおか	事務局長	小野　裕子
4	静岡県地域女性団体連絡協議会	会長	長野　蝶子
5	静岡県消費者団体連盟	会長	小林　昭子
6	愛知県消費者団体連絡会	事務局	中村　敏子
7	全国消費生活相談員協会中部支部	支部長	大西　康代
8	愛知県弁護士会		小田　典靖
9	NPO 法人愛知かきつばたの会		伊藤　嘉邦
10	三重県生活協同組合連合会	事務局長	岡本　一朗
11	名張市消費生活協議会	会長	奥野　幸代
12	全国消費者団体連絡会	事務局	藤原　一也
13	岐阜県環境生活政策課	課長	水谷　淳子
14	静岡県県民生活課	課長	塚本　高士
15	愛知県県民生活課	課長	岩田　敏子
16	三重県交通安全消費生活室	消費生活特命監	別所志津子
17	消費者庁	課長補佐	葛城　麻紀
18	消費者庁	係長	杉山　大樹

消費者庁の挨拶と報告

ＭＥＭＯ（メモ欄としてご活用ください）

「地方消費者行政活性化基金」活用事例報告

～声かけで なくそう被害 地域から～

発表者氏名

静岡県消費者団体連盟 会長　小林 昭子

副会長　堂森 芳子

副会長　土屋 京子

副会長　金崎 まゆ美

内容

１．　活動概要

静岡県では平成２１年度から国の「地方消費者行政活性化基金」を活用して様々な取組みを実施してきました。

私たちの静岡県消費者団体連盟では、静岡県から「消費者被害防止啓発事業」として委託を受け、平成２１・２２年度はそれぞれ５，０００人以上、２３年度は約６，８００人の高齢者の方々に、静岡県が作成したリーフレット等を、講座形式または訪問形式で声をかけながら手渡しで啓発しました。

予算をいただけたことで、普段の活動ではなかなか行くことのできない伊豆半島の先端や浜松市の山間部にも足を延ばすことができ、「良いお話が聞けて良かったよ」とか「手口を教えてもらったので、被害に遇わなくてすんだよ」などの声が寄せられました。

また、講座の参加者からは、「こんな業者がこんな手口でやってきて、うまく乗せられて買わされちゃったよ」などの、埋もれている貴重な情報をいくつも得ることもできました。

さらに、「こんなパンフレットが届いた」「知らない人からしつこい勧誘の電話があって困った。どうしたらいいか」など、日常、困り事があった時に相談してくれるようになり、この啓発をとおして“地域のつながり”ができました。

この事業で実りの多い活動ができたことに感謝するとともに、「消費者被害防止活動」にさらに力を注いでいきたいと思いを新たにしています。

講座では、会長自作の替え歌「うまい話に落とし穴」や、自作のミニコント「貴金属の押買い」「未公開株」「振り込め詐欺」などの手口を紹介しながら、受講者参加型の楽しい講 座を心がけました。

２．　ミニコントの紹介

①「貴金属の押買い」

②「振り込め詐欺」

３．　替え歌「うまい話に落とし穴」

４．　合言葉

「気をつけよう！うまい話に落とし穴。 ノウと言えないあなたが狙われる」

「声かけで なくそう被害 地域から」

“うまい話に落とし穴”

（炭坑節の替え歌）

１．うまい話に　落とし穴　ヨイヨイ
あまい言葉に　ついつられ
大事な虎の子　さらわれて
泣かぬ 知恵もつ　______ の人　サノヨイヨイ

２．あの手この手で　せまりくる　ヨイヨイ
プロのだましの　テクニック
つられず　“いらない”と　はね返す
勇気に 満ちた　______の人　サノヨイヨイ

３．ウッカリのった　口車　ヨイヨイ
解約できるよ　クーリング・オフ
消費者契約法も　味方だよ
上手に 使える　_____の人　サノヨイヨイ

４．オレオレ詐欺に　振り込め詐欺　ヨイヨイ
一度 振り込んだら　おしまいよ
あわてずに　落ち着いて　まず確認
虎の子 守れる　______の人　サノヨイヨイ

５．年金 過払い　債権回収　ヨイヨイ
おどしまじりの　架空の請求
屈せず　無視して　届け出る
賢く さばける ______の人　サノヨイヨイ

作詞　：　小林昭子
１９９８年（Ｈ１０年）

消費者Ｇフォーラムへの報告

磯崎明美（愛障協）

『携帯電話からアダルトサイトへ入った息子』

① 身体障がい３級､知的障がい４度､言語障がい４級の 39 歳の息子が被害にあいました。

② 音楽をダウンロードしているうちに､アダルトサイトに興味を持ちそのサイトに入り込みました。

③ 良質のサイトもあるようだが、運悪く悪質なサイトでした。

④ メールアドレスを教えたので、３日以内に 10 万円払えと脅迫メールが３分おきに入るようになりました。

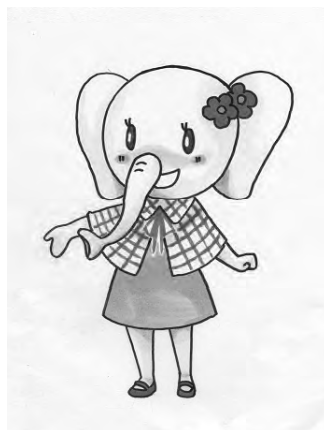
⑤ 息子はびっくりして、始めて私に相談、「早く払え」の携帯メールが数珠繋ぎで出てきました。

⑥ すぐに弁護士に相談をし、まずメールアドレスをかえ、警察に届けました。警察から消費生活センターに届けるよう教えられ届けました。住所は教えてないのでたぶん大丈夫、しかしサイトを制限する電話契約にかえました。

⑦ 先日、高校生の孫も、悪質なサイトに入ってしまった、ただちに両親に相談をして事なきを得た、メールアドレスを教えてなかったので。

⑧ 愛障協の会員で 36 歳になるダウン症の男性は、発語が少なく「はい」という言葉だけで電話に出ました。｢北海道のカニを１万円でお送りしていいですか｣という相手に｢はい」と言ってしまったので１万円のカニが送りつけられています。語りがおかしいので相手は気づくはずなのに強引に品物を送りつけてきました。母親が対応をしました。

高齢者の消費者被害防止の取組み報告

消費者ネットワーク岐阜
世話人　中澤康介

だまされんぞーのキャラクター

1.「消費者ネットワーク岐阜」の紹介

2010年9月11日に設立

活動方針

①消費者被害の未然防止
②自立した消費者の育成
③消費者問題に関わる横のつながりの強化
④地方行政に提言

消費者ネットワーク岐阜の構成員

弁護士・司法書士・消費生活相談員・大学教授（有識者）・岐阜県生活学校連絡協議会・岐阜県労働者福祉協議会・岐阜県地域女性団体協議会・生活協同組合・個人

(1)消費者被害の未然防止の取り組みとして

消費者被害防止の出前講座を実施

「消費者ネットワーク岐阜」による2011年度の出前講座一覧

	実施日時	実施場所	対象	人数
1	1月14日(金)	関市千疋公民館(いきいきサロン)	高齢者	13名
2	1月28日(金)	コープぎふ虹の家(菜の花会)	高齢者	48名
3	2月8日(火)	コープぎふ飛騨支所(コープぎふ　おたがいさま・ひだ)	見守り隊	16名
4	3月15日(火)	下呂市東上田公民館(東上田ふれあいサロン)	高齢者	14名
5	4月13日(水)	コープぎふ恵那店(恵那中津支所エリア委員会)	見守り隊	10名
6	4月27日(水)	長良川スポーツプラザ(コープぎふくらしたすけあいの会)	見守り隊	60名
7	4月29日(金)	霞間ヶ渓さくら会館(西濃医療生活協同組合北支部)	高齢者	21名
8	7月27日(水)	美濃市中央公民館（岐阜県学校生協地区別会議）	教職員	60名
9	7月12日（火）	可児市福祉センター（岐阜県学校生協地区別会議）	教職員	60名
10	8月16日(火)	土岐市文化プラザ(土岐市生活学校)	見守り隊	15名
11	9月15日(木)	下呂市萩原町南保育園(NPO法人サンはぎわら)	若い母親	8名
12	11月10日(木)	加納西公民館(くらしの情報サークル)	高齢者	15名
合計				340名

(2)自立した消費者の育成の取り組みとして

シンポジウムの開催

(3)消費者問題に関わる横のつながりの強化の取り組みとして

①機関紙「消費者カフェ・ぎふ」の発行

②月1回の世話人会の開催

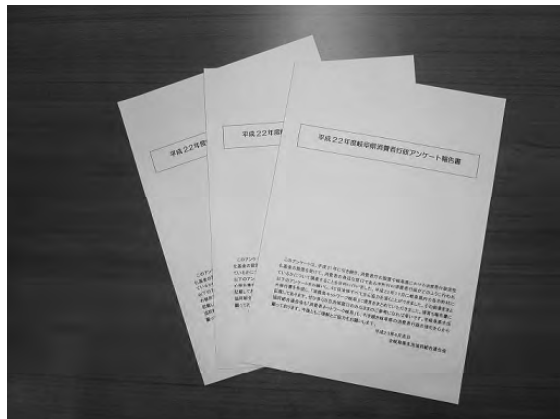
③消費者グループ・フォーラム実行委員会への参加

④ホームページの開設

http://cnetgifu.web.fc2com/

(4)地方行政に提言の取り組みとして

①岐阜県消費者行政アンケートの実施、提言の策定、報告書の発行(全岐阜県生協連と共同実施)

平成22年度岐阜県消費者行政アンケート報告書

②世話人会と自治体消費者行政窓口との懇談

7月6日(水)岐阜県との懇談

11月16日(水)岐阜市との懇談

2. 高齢者の消費者被害防止 高齢者用学習会のスライド作成

内　容

1. 岐阜県の消費生活相談状況
2. 高齢者の特徴
3. 代表的手口
4. 契約とは
5. 解決方法
6. クーリングオフ制度とは
7. 相談窓口はどこ?
8. 被害防止のために

2-1. 岐阜県の消費生活相談状況

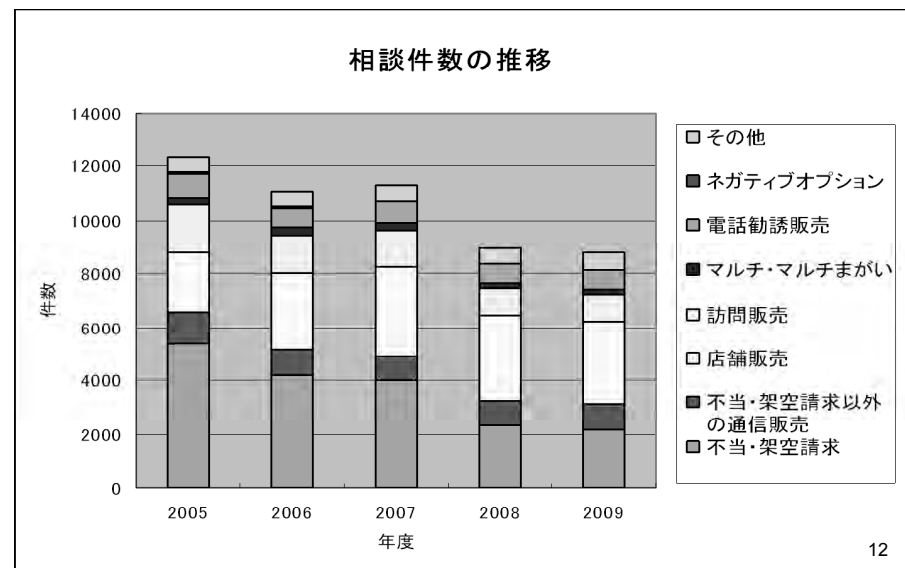
相談件数の推移

件数

14000
12000
10000
8000
6000
4000
2000
0

2005
2006
2007
2008
2009

年度

□その他
■ネガティブオプション
□電話勧誘販売
■マルチ・マルチまがい
□訪問販売
□店舗販売
■不当・架空請求以外の通信販売
□不当・架空請求

2-2.高齢者の特徴

■3つの大きな不安　「**お金**」「**健康**」「**孤独**」

■これらの不安と、**年金**･**貯蓄**などの貯蓄が多いことからねらわれる

■自宅にいる時間が比較的長いため、**訪問販売**や**電話勧誘販売**による被害が多い

■親切さに気を許す

高齢者の相談状況

（65歳以上）

相談件数　1,261件　　平均契約金額　181万円

	品目	相談件数	主な商品・サービス
1位	商品一般	83	架空請求はがき
2位	融資サービス	72	多重債務・サラ金
3位	戸建住宅	61	外壁・屋根のリフォーム
3位	預貯金・証券等	61	未公開株・社債
5位	放送・コンテンツ等	59	有料サイト名目の不当請求

（岐阜県　平成21年度）

2-3.　代表的手口

(1)お金の不安につけこむ

①「架空請求・不当請求」

②「新手の振り込め詐欺」

・融資保証金詐欺

・還付金詐欺

・訪問して、カードを回収する詐欺

③「利殖商法（未公開株・社債）」

上場間近

3倍で買取りたい人がいる

17

④「多重債務」

即日融資

ショッピング枠で現金化を

18

(2)健康の不安につけこむ

健康への不安の心理をたくみに利用し、健康食品や磁気マットレスなどを購入させる

19

「催眠(SF)商法」

出典：「あいち暮らしっく」(愛知県県民生活部県民生活課)

(1)手口

日用品を無料で配布し、得した気分にさせてから、言葉巧みに高額商品を売り付ける

- 「粗品をプレゼントします」と引換券を渡す
- 「健康に関する講習会を開く」
- 「新商品を紹介する」と言って会場に人を集める

(2)主な商品・サービス

ふとん類、家庭用電気治療器具、健康食品等

(3)孤独につけこむ

着物販売・家庭用配置薬

リフォーム工事等の次々販売

「点検商法」

地震で崩壊したら危険です!
耐震リフォームしましょうよ。
今なら半額キャンペーン中です!
まぁ!どうしましょ!?
無料点検です

(4)その他: 名誉・名声につけこむ

趣味につけ込む商法

- **新聞の俳句や短歌コーナーに優先的に掲載すると言われて掲載料を支払ったが掲載されず・・・・**
- **他に絵画、書道、写真などで被害**

2-4～2-5

4.契約について

5.クーリング・オフ制度について

2-6. 解決方法

- きっぱり断る!
- だまされたことを恥ずかしく思わないで、相談する
- クーリングオフ制度を使って契約を解除する

- クーリングオフの期間が過ぎても契約を取り消すことができる場合も! (消費者契約法)
- 周りの者が見守る

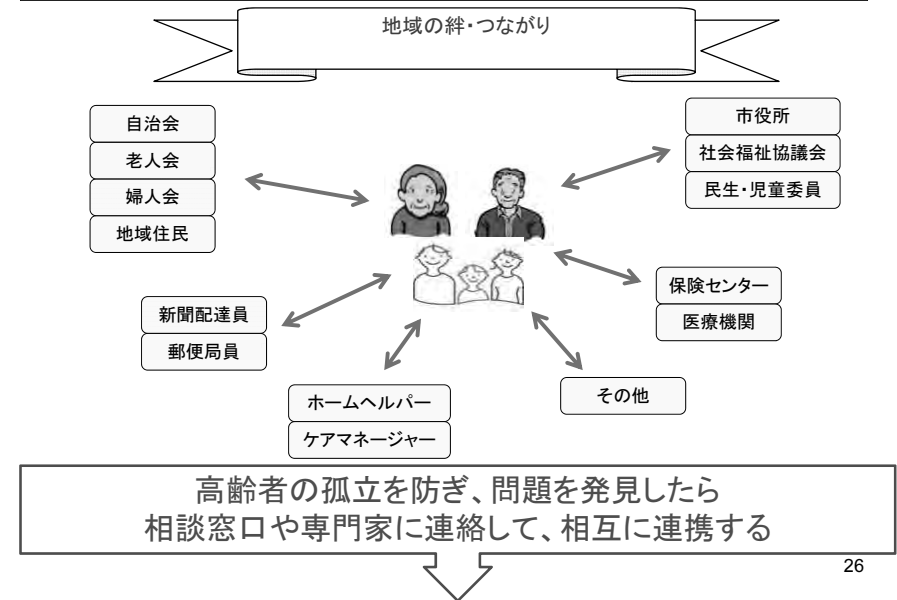
2-7. 相談窓口はどこ?

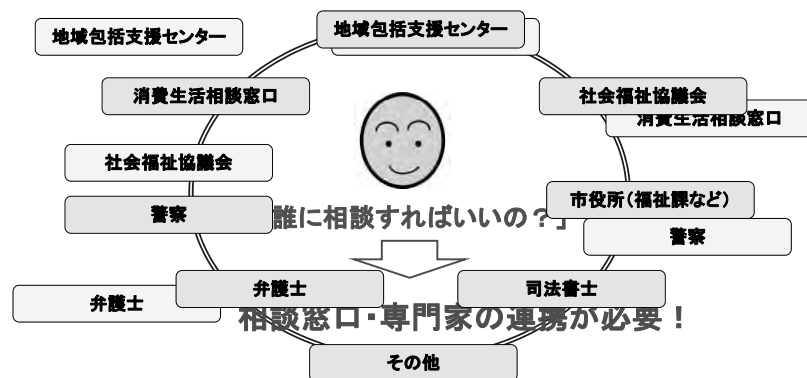
消費者ホットライン
0570－064－370

西濃振興局(大垣市)	0584-73-1111(内線218)
中濃振興局(美濃加茂市)	0574-25-3111(内線212)
中濃振興局中濃事務所(美濃市)	0575-33-4011(内線212)
東濃振興局(多治見市)	0572-23-1111(内線227)
東濃振興局恵那事務所(恵那市)	0573-26-1111(内線444)
飛騨振興局(高山市)	0577-33-1111(内線235)

25

2-8. 被害防止のために

高齢者の孤立を防ぎ、問題を発見したら
相談窓口や専門家に連絡して、相互に連携する

26

相談窓口・専門家の相互連携

相談窓口と専門家が連携していれば、
誰に相談すればよいか迷うことがない

27

3.高齢者用の教材を作成して

①スライドの教材は見てもらえる？

→事例をたくさん盛り込むと関心を持ってくれる

②高齢者用の教材で重視したこと

→地域の見守りの重要性、専門家のネットワークの重要性

→見守り隊へのチェックポイントを作成

高齢者の消費者トラブル防止
～見守り隊のチェックポイント～

☆あてはまるものにチェックをしましょう。

- □ 最近落ち着きがなくなった
- □ 見慣れない人や車が出入りしている
- □ 外出が急に増えた
- □ 外出から帰ると様子がおかしい
- □ 急に家への侵入を拒みだした
- □ お金を貸して欲しいと言ってくるようになった
- □ 急に羽振りがよくなった
- □ 投資などに関心を持ち始めた
- □ 霊感・祈祷などに関心を持ち始めた
- □ 電話の数が多くなった
- □ 請求書や領収書が散らばっている
- □ 短期間に物が増えた
- □ 不要と思われるものを次々に購入している
- □ 修理・リフォームを頻繁に行っているようだ

おわり

ありがとう
ございました。

4.今後の課題

〇だまされないためのトレーニング教材の開発

定期シンポジウム「だまされない力をつけよう」(立正大学　西田公昭先生の講演より)

〇専門家の力を生かした取り組みの必要性

行政窓口の相談員のスキルアップのサポート
（アンケートでは11自治体が希望）

〇地域の中で高齢者に関わっているさまざまな団体や個人の情報交換の場の設定。

「大学生の消費者被害防止の取り組み」報告

三重県生活協同組合連合会
事務局長　岡本　一朗

1、大学生を中心とした若者の消費者被害の相談について
相談件数

区　　分			2011 年度		2010 年度	
			18～22 歳	学生	18～22 歳	学生
消費生活に関する苦情			244	86	293	91
販売購入形態	店舗購入		52	12	88	23
	無店舗販売(計)		170	68	189	64
	内訳	訪問販売	27	16	23	9
		通信販売	130	48	149	52
		マルチ商法	7	1	8	0
		電話勧誘販売	5	2	9	3
		ネガティブオプション	0	0	0	0
		その他無店舗販売	1	1	0	0
	不明・無関係		22	6	16	4
		消費苦情のうち架空請求・　不当請求	81	35	108	38

商品・役務別件数(消費苦情件数のみ)　順位は、学生の順位をつけてあります。

順位	商品・役務名	主な相談内容	2011 年度		2010 年度	
			18～22 歳	学生	18～22 歳	学生
1	アダルト情報サイト	サイト料金の不当・架空請求	62	28	68	23
2	出会い系サイト	サイト料金の不当・架空請求	24	7	25	9
3	テレビ放送サービス	ｱﾊﾟｰﾄ撤退時の香辛料、敷金返還ﾄﾗﾌﾞﾙ	7	7	2	2
4	不動産賃貸	公共放送受信料	8	4	15	5
5	レンタルサービス	レンタル延滞料金		2		1
6	携帯電話	電話契約説明違反	5	2	6	3
7	新聞	購読契約中止	4	2	3	2
8	専門・専修学校	入学金の返還		2		0
9	婦人用バック	ネット通販の欠陥品		2		0
10	放送・通信ｻｰﾋﾞｽ一般	公共放送受信料		2		0

2、三重県内の各大学の啓蒙活動の取り組み（ホームページからみて）
三重大学

訪問販売・割賦販売・マルチ商法などの悪徳商法に気をつけよう

街頭で気軽に「ファションに興味ない?」とか「アンケートに答えてくれない」などと声をかけられたり、訪問を受けて「いい教材があるよ、４年間使えるし、これがないと卒論も書けないし先輩もつかっているよ」とか、消防士を装って「部屋に消化器やガス警報機が義務づけられているよ」などと巧みな言葉で勧誘されたりした経験はありませんか。また、疎遠だった友達から突然「簡単にお金の増える話があるので聞いてほしい」と誘いがあって出かけてみると「カタログ販売や商品説明会に友人を紹介すればその売上分のマージンが懐に入るよ」といった調子で誘われ、つい入会したり、多額の契約をしてしまい、解約しようとしても言を左右して応じようとしないなど、大学生等の若者をねらった悪徳商法が増加する傾向にあります。

高額なブランド品が簡単に安く手に入ったり、労せずして大金が入るなどと、世間には飛びつきたくなるような話があちこちにありますが、たやすい儲け話などそうそうあるものではありません。

甘い言葉にだまされてあげくの果てに学生ローン（サラ金）の支払だけが残ったのでは泣くに泣けませんし、学業にも身が入らなくなります。

次に、 国民生活センターがまとめた悪徳商法または問題商法の一覧がありますので、これを参考に、日ごろから被害にあわないための心構えをもつようにしてください。

若年層が陥りやすい消費者トラブル例

◎ 商品売買で困った時は、下記に相談して下さい。

三重県県民生活センター　　津市栄町一丁目954
TEL　059－228－2212
窓口時間:平日　9:00～16:00

個人情報を聞き出そうとする不審な電話

担当:学務部教務チーム3番窓口　総合研究棟Ⅱ１階　電話 059-231-9056

最近、学生の保護者宅に「三重大学の事務の者」と名乗って電話をかけ、住所の確認をしたあと、「緊急の連絡のため、学生の携帯電話の番号を教えてほしい」という内容の電話がかかり、保護者や学生から大学に不審な電話が入るとの苦情が多くありました。

三重大学では、届けていただいている情報に基づいて処理をいたしますので、このようなことは一切行っていません。

このような不審な電話があった場合には、相手先の所属・名前・電話番号を聞き、大学の方にお問い合わせ下さい。（学務部教務チーム　TEL：059-231-9055、9056）

学生の携帯電話の番号などの個人情報はくれぐれも教えないように、ご注意ください。

皇學館大学

身を守るためのQ&A

大学生活を送るようになり、社会と接する機会が増ると、以下の様なことに遭遇する可能性が高くなります。 身を守る基本情報を身につけておき、いざという時、乗り切れるようにしておいてください。

身を守り安全に暮らすための知識

最近、一人住まいの学生を狙った性犯罪や窃盗が発生しています。犯行に及ぶ者は、十分に下見をして時には尾行して、一人住まいであることを確認し、入浴時や就寝中に侵入してきます。帰宅したら、直ちにドアの施錠を忘れないようにしてください。犯行に及ぶ者は、鍵をかけ忘れたトイレ・浴室の小窓、ベランダの窓、出窓、玄関から侵入してきますので、ドアはチェーン錠をし、施錠など十分な注意を払ってください。また携帯電話や防犯ブザーをたえず携帯し「身に危険を感じる」「困ったな」と思うことが生じたら、110 番に通報するか警察に相談してください。万一被害に遭ったら、勇気をもって通報してください。

●悪質なつきまとい～ストーカー

ー知らないうちにターゲットにされてる・・・・・・ー

ストーカー行為とは以下のような行為を同一の者に対し繰り返し行うことをいいます。

1. つきまとい・待ち伏せ・押しかけ
2. 監視していると告げる行為
3. 面会・交際の要求
4. 乱暴な言動
5. 無言電話・連続した電話・ファクシミリ

6. 汚物などの送付

7. 名誉を傷つける

8. 性的羞恥心の侵害

このようなストーカー行為から身を守る法律が平成 12 年 11 月 24 日に施行されました。
(「ストーカー規制法」)
皆さん自身を守ることを最優先に考えて、尾行されていると感じたら、あたりを警戒してタクシーなどを利用し、さらに個人情報が書かれている書類は、細かく破いてからゴミとして出しましょう。
ストーカー被害の相談は、各都道府県警察本部相談窓口直通の「＃9110(全国共通)」または学生支援部学生担当、学生相談室に相談してください。

●チカン行為

ーチカンは犯罪、勇気と大声を出して！ー
もしチカンに遭いそうになったら屋外では、すぐに 110 番通報をするか、付近の店か家に飛び込んで助けを 求めてください。 電車内では、勇気を出して「チカンです！」と言いましょう。
密室で知らない異性と2人きりにならないようにし、トイレに入るときも、周辺に注意を払ってください。
被害に遭ってなくても、どんなにささいなことでも警察または学務課、学生相談室に相談をしてください。

●いたずら電話

いたずら電話は被害者を精神的に、不安に感じさせる陰湿な行為です。いたずら電話を防ぐために、無言電話には、対応せずに切ってください。
それでも電話がかかってくるようであれば留守番電話は男性の声で入れておくとか、各電話会社のサービスで、「ナンバーディスプレイ」や「迷惑電話おことわり」、「でんわばん」(各有料)に加入するのも一つの対応策です。

●住居侵入

侵入を防ぐには、突然の訪問者には、ドアスコープとドアチェーンを活用し、気軽にドアを開けてはダメです。 たとえ制服を着ていても、簡単にドアを開けず、また、やむをえず部屋に入れる場合には、ドアを開け放して、自分は外に出るように注意をしてください。
たとえ短時間でも、こまめに施錠する習慣づけをしてください。

●悪質商法対策

みなさんをターゲットに狙う悪質商法が横行しています。
トラブルに巻き込まれないよう、日頃から以下のことに十分注意をしておきましょう。

1. いらないなら、きっぱり、はっきり断りましょう。
2. 勧誘をうけたら、納得がいくまで説明してもらい、契約内容を明らかにした書面をもらうこと。とくに解約条件には注意をしましょう。
3. 契約はその場でしてはいけません。家族や友人にも相談し、時間をかけて判断しましょう。
4. うかつに署名・捺印はしないこと。

●クーリングオフ制度

クーリング・オフ制度とは訪問販売などの場合、クーリング・オフの期間(訪問販売:8 日間、 マルチ商法:14 日間)以内であれば、購入者は販売業者に対し、書面よって、申込みの撤回や解約ができます。このとき、損害賠償金や違約金を販売業者に支払う必要はありません。既に頭金や申込金を支払っている場合でも、その全額を返してもらえます。商品を受け取っている場合は、その取引に必要な費用は、すべて販売業者の負担となります。

以下の条件にあてはまればクーリング・オフができます。

1.契約した場所が

●消費者の住宅●職場●喫茶店●街頭（路上）●展示会場（1 日で移動するもの）●営業所等であっても、そこへ業者に連れ込まれた場合●目的を告げられずに電話などで営業所へ呼び出された場合

2.契約したものが

訪問販売法に適用される

●指定商品●指定権利●指定役務（サービス）

3.契約書を受け取ってから

●契約書（申込書）を受け取ってから 8 日以内であること

●契約書を受け取っていなければ 8 日を過ぎていてもよい

クーリング・オフをするときは必ず書面によって行います。

書面文例

申込（契約）日　平成〇年×月△日

販売会社　〇×△商事

商品名　〇×△化粧品一式

担当者名　山田　太郎

上記の申込みを撤回（または解約解除）します。

住所　名張市春日丘△〇番地

氏名　夏見　花子

簡易書留にした葉書でもよいのですが、後日トラブルを避けるためには、内容証明郵便で出すと確実です。

★困ったことがあったら、下記まで相談しよう！

三重県消費生活センター　　　　TEL　059-228-2212

●薬物－なぜ「ダメぜったい」なのか－

「集中力が高まる」「寝なくても平気になる」「すぐにやせられる」「インスピレーションが鋭くなる」。これらは、薬物が最初の段階で見せる幻です。この幻に引きつけられて使用を重ねた人は、いつの間にか自力のみでは断薬できなくなる病気（薬物依存）になります。まずは、最初の一回に手を出さないこと。そして万一の場合には、一人で問題を抱え込まず助けを求めてください。

●乗り物盗難

車を離れるときは、たとえ短時間でも必ずドアロックをし、またロックしても車内には貴重品を置かないようにしてください。

自転車、バイクには防犯登録をし、ツーロックをしてください。

学生相談室

ADVICE

学生の皆さんが心身ともに健康で、充実した学生生活を送っていただくために本学では、在学

中に出会う、いろいろの問題について、専門の先生が相談にのってくれる学生相談室が開設されています。相談の内容は、学業・友人関係・将来の進路・課外活動など、学生生活全般にわたる諸問題で、それらを自分の力で解決できるように指導と助言を与えます。とくに青年期には、心身の成長・成熟に伴う、身体面や精神・心理面での人に話せない悩みや苦しみを誰もが多かれ少なかれ持っております。 そんな場合には、遠慮なく、気軽に相談室に来て相談して下さい。なお、相談内容の秘密は厳守します。

相談内容と相談時間（千代崎キャンパス）			
相談内容	担当	時間	場所
学生生活全般	教育カウンセラー 渡邉　賢二先生 （准教授）	毎週月・木曜日 15 時から 18 時	学生相談室 （大学院棟 1 階健康管理センター内） または研究室(2406)
悩み事相談	臨床心理士 奥田　菜穂子先生	毎週火・金曜日 13 時から 17 時	学生相談室 （大学院棟 1 階健康管理センター内）

相談内容と相談時間（白子キャンパス）		
相談内容	時間	場所
悩み事相談	毎週水曜日 13 時から 17 時	1 号館 1 階学生相談室

セクシャルハラスメントの相談

大学は自由で幅広い人間関係を保ちながら、教員と学生が、世代、性別を超えて学び合う場所です。教育・研究をしていく上で、心理的にも身体的にも安全な環境が確保されていることが必要です。大学における人間関係は、男女の自由で平等な関係が保証され、男女が互いに相手を尊重し合うことが基盤となっております。

本学は、学生の皆さんが安心して勉学に研究に専念でき、充実したキャンパスライフを送ることのできる大学を目指しています。　セクシュアル・ハラスメントとは、就学上の関係を利用してなされる「性的いやがらせ」のことをいいます。　あなたがセクシュアル・ハラスメントを判断するうえで基準となるのは、あなたの感じ方です。不快なことを自分の胸の内に秘めておくだけでは、問題は解決しません。その行為が不快であることを伝え、すぐに止めてもらうように、勇気をもって、相手に直接伝えてください。あるいは、一人で悩まずに、下記の専門員に相談し、助けを求めてください。

なお、相談内容の秘密は厳守します。

担当者と相談時間		
担当	時間	場所
臨床心理士 奥田　菜穂子先生	毎週火・金曜日 13 時から 17 時	学生相談室 （大学院棟 1 階健康管理センター内）
教育カウンセラー 渡邉　賢二先生	毎週月・木曜日 15 時から 18 時	学生相談室 （大学院棟 1 階健康管理センター内） または研究室(2406)

四日市大学

学生相談

学生相談室

大学生活のなかで、誰かに話を聴いてもらえたらいいなあと思うときはありませんか？

友人でもなく、先生や親でもない、自分と離れた環境の人と話しをすることでスッとすることもあるでしょう。

誰に相談して良いのかわからないとき、専門のカウンセラーが学生相談室でお待ちしています。

あなたの相談内容の秘密は守られます。他に漏らすことはありませんので安心してお尋ねください。

開室日時・場所

日時	場所	
毎週水曜日　14:00～17:00	2 号館 1 階 212 教室と 4101 教室の間学生相談室	キャンパスマップへ

予約

教学課・保健室で予約を受け付けています。

教学部教学課
四日市大学教学部教学課 TEL　059-365-6716 MAIL　kyogaku@yokkaichi-u.ac.jp

学生生活で出会う、さまざまなこと・・・

相談例

◉ 学業のこと

新しいカリキュラム・専門分野・ゼミ・卒論・単位が心配・・・

◉ 課外活動のこと

何かしたいけど何が出来る？・クラブ活動場所について・・・

◉ 将来のこと

就職先・就職活動・進路は？・・・

◉ 対人関係について

友人・ゼミ生・両親とのこと・・・

◉ 生活一般について

一人暮らし・アルバイトでのこと・学生アパートのこと・転居のこと・・・

◉ 心身の健康について

このごろ元気が出ない・だるい・ふとりすぎた・やせすぎた・・・

四日市看護大学

学生支援

アドバイザー制度

履修・生活・健康などの日常的な
問題に関して相談・指導・助言
必要に応じて専門家と
連携・協働して
学生生活を支援します。

学生支援センター

修学、進路選択および心身の健康等に
関する学生生活全般に関わる支援の
窓口となります。

保健室

定期健康診断、日常の健康管理、学内での
急な体調不良に対応しています。

学生

学生相談室

専門のカウンセラーがさまざまな問題や
悩みについて相談にのっています。

ハラスメント対策相談員

ハラスメント対策相談員のもとに直接
もしくはメール・電話で応じます。

ハラスメント対策委員会

専門医療機関

3、大学生を対象とした消費者教育(講義)について

大学等における消費者教育の取組事例

平成２３年３月３０日
文部科学省生涯学習政策局

【啓発・相談】
明治大学（学生相談室による啓発及び法律相談）
宇都宮短期大学（夏休み前の啓発講座）
【初年次教育】
筑波大学（消費生活センターの出前講座を取り入れた授業）
東北大学（外部講師を活用した学生相談所による授業）
【教養教育】
北見工業大学（教養教育（法学）の授業科目）
京都産業大学（eラーニングによる教養教育）
【教員養成】
北海道教育大学（消費生活センターにおける講義・実験を含む必修科目）
三重大学（替え歌、カルタ作成等の能動的要素を加えた授業）
【自然科学系】
京都大学（農学部における関連科目）
滋賀医科大学（医学部医学科・看護学科における関連科目）
【専門教育】
横浜国立大学（ワークショップを活用した大学院教育）
新潟大学（外部講師を活用した金融に係る最新情報の提供）
岐阜大学（消費者及び職業人の育成を目指した授業）
名古屋文理大学（地域資源を活用したゼミ及びカフェ運営）
静岡大学（教育学部消費生活科学専攻（総合科学教育課程）の設置）
明治学院大学（法学部消費情報環境法学科の設置）
金城学院大学（人間生活学研究科消費者科学専攻の設置）
東京家政学院大学（家政学部現代家政学科消費者教育コースの設置）
【キャリア教育】
奈良女子大学（キャリア教育科目としての実施）
京都工芸繊維大学（キャリア教育科目の中で実施）
【地域貢献】
鳥取大学・鳥取環境大学・鳥取短期大学・米子工業高等専門学校
（鳥取県消費生活センターとの連携による公開講座）
岩手大学（地域の課題解決に向けた研究指導）
【サークル・自主活動】
埼玉大学・跡見学園女子大学・芝浦工業大学・淑徳大学・十文字学園女子大学
・大東文化大学・東洋大学・埼玉県立大学
（埼玉県内の大学が協力した不当表示広告調査）

桜美林大学（学生主催による消費者フェスタの開催）

三重大学教育学部　消費者教育論

学習の目的と方法

<table>
<tr><td>授業の概要</td><td>情報化、国際化等のめまぐるしい社会経済の動きの中で、消費生活の変化も激しく、また多様な消費者問題が発生している。2004 年には消費者基本法が公布・施行されたが、そこには「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を消費者政策の基本とすること等が規定されている。そこで、この授業では、現代の消費生活や消費者問題に関する理解を深め、自立した消費者とは何かを考える。また、消費者教育の重要性を認識し、その基本的な知識を習得する。</td></tr>
<tr><td>学習の目的</td><td>・現代の消費生活や消費者問題に関する理解を深める。
・自立した消費者としての意思決定能力や実践能力を高める。
・消費者教育の基本的な知識を習得する。</td></tr>
<tr><td>学習の到達目標</td><td>・現代の消費生活の特徴や消費者問題を理解し、その事象や原因について説明することができる。
・自立した消費者としての意思決定能力や実践能力を高めるために、問題解決学習等を通して、具体的・実践的な手立てを考えることができる。
・消費者教育の基本的な知識を習得し、消費者教育の必要性や基本的な考え方について説明することができる。</td></tr>
<tr><td>ディプロマ・ポリシー</td><td>○ 学科・コース等の教育目標<hr>○ 全学の教育目標
感じる力
• 感性
• 共感
• ○倫理観
• モチベーション
• ○主体的学習力
• 心身の健康に対する意識

考える力</td></tr>
</table>

	• 幅広い教養 • ○専門知識・技術 • 論理的思考力 • 課題探求力 • ○問題解決力 • ○批判的思考力 コミュニケーション力 • ○情報受発信力 • 討論・対話力 • 指導力・協調性 • ○社会人としての態度 • 実践外国語力 生きる力 • ○感じる力、考える力、コミュニケーション力を総合した力 「感じる力」＝20% 「考える力」＝40% 「生きる力」＝30% 「コミュニケーション力」＝10%
授業の方法	講義
授業の特徴	能動的要素を加えた授業
教科書	日本消費者教育学会編『新消費者教育Ｑ＆Ａ』 中部日本教育文化会(420 円) その他講義内容に応じてプリント等を配布する。
成績評価方法と基準	レポート 80%、出席 20%
オフィスアワー	毎週火曜日 14:40～16:10 教育学部1号館3階　家庭科教育第1研究室　e-mail: ytoshiko@edu.mie-u.ac.jp Tel: 059-231-9304（内線 9304）

授業計画

キーワード	消費者教育　消費者の権利　消費者問題　意思決定能力

学習内容	1. 現代の消費生活と課題 2. 消費者問題とその原因(1) 3. 消費者問題とその原因(2) 4. 消費者の権利と責任 5. 消費者教育の理念 6. 消費者教育の内容 7. 消費者教育と環境教育 8. 消費者教育の方法 9. 行政における消費者教育 10. 企業における消費者教育 11. 学校における消費者教育 12. ～15. 消費者啓発資料の作成
学習課題(予習・復習)	毎時の授業のテーマに応じた課題について、調べ学習をする。

生活者の主体性と創造性、暮らしの安全と健康の確立を消費社会に

■内容紹介

消費生活科学専攻では、社会の中に消費者として位置づけられる市民が、先端科学技術と複雑化した経済社会が生み出すブラックボックスの中で自らの権利を損なわれることがないように、生活者としての主体性を確立することを目標とします。また、知らずしらずの内に健康な生活と快適な生活環境を崩壊させることのないように、賢明な生活様式を追求する生活者としての創造性を目指します。そのための消費者の教育と被害救済に携わり、生活の安全性を確保する製品と環境のデザインと

提供の仕方を指導し、健康で快適な暮らしの実現のための適切な情報提供をすることのできる人材育成を目的としています。

■期待される進路

卒業後は生活科学関係の技術者、あるいは消費生活に関する相談員などとして、生活関連産業、生活行政、教育、報道関係などで活躍することが期待されています。(定員:15 名)

■主な授業科目

専攻必修:消費生活科学入門　消費生活実習
　　　　消費生活科学演習　生活科学実験
　　　　消費者経済学　　　現代社会法
　　　　消費者問題　　　　エコライフ論
専攻選択:消費者行政論　　　環境衛生科学
　　　　消費者教育論　　　生活素材演習
　　　　消費生活と法　　　生活道具論
　　　　消費者心理　　　　現代栄養学
　　　　フードサイエンス　生活情報処理　など

「消費者グループフォーラムin中部」資料

岐阜県の消費生活行政について

平成24年2月12日
岐阜県環境生活部
環境生活政策課

輝け はばたけ だれもが主役 2012
ぎふ清流国体
2012年9月29日㊏～10月9日㊋
ぎふ清流大会
2012年10月13日㊏～10月15日㊊
ミナモ

1 県内の消費者行政の体制

岐阜県の消費者行政の体制 （平成23年度）

組　織			体　制	主な事務分掌
本庁	環境生活部	環境生活政策課	課長 総括管理監 消費生活担当5名 ＋（金融広報委員会　1名）	消費者施策の推進指針の作成 消費者行政活性化基金 法執行 県民への消費者教育、広報・啓発 消費生活相談員等の資質向上 多重債務対策 生活協同組合の監督・指導
現地機関		県民生活相談センター（ふれあい福寿会館）	所長 管理監兼相談課長 消費生活相談担当　2名 消費生活相談員　13名 （うち警察OB, 食品安全相談員各1名）	消費生活相談 事業者への指導（特定商取引法等） 消費生活出前講座（講師）
	振興局・振興局事務所（6ヶ所）		消費生活相談員各1名 （合計6名）	消費生活相談 消費生活出前講座（講師）
県民			悪質商法未然防止啓発員 23名	寸劇などによる消費者への啓発

○基金の活用による相談員報酬の増
H22年度～　有資格者について引上げ

○基金の活用による増員
H21年度～　2名増（地方消費者行政活性化交付金）
H23年度～　1名増（住民生活に光をそそぐ交付金）

消費生活相談窓口の現状

○全ての市町村（42市町村）において相談窓口が開設

市町村の相談窓口

相談業務への支援

（市町村支援）
○相談員の派遣による助言
○電話による助言
○実地研修生の受け入れ

県の相談窓口

★ 県民生活相談センター
○ 振興局、事務所（6カ所）

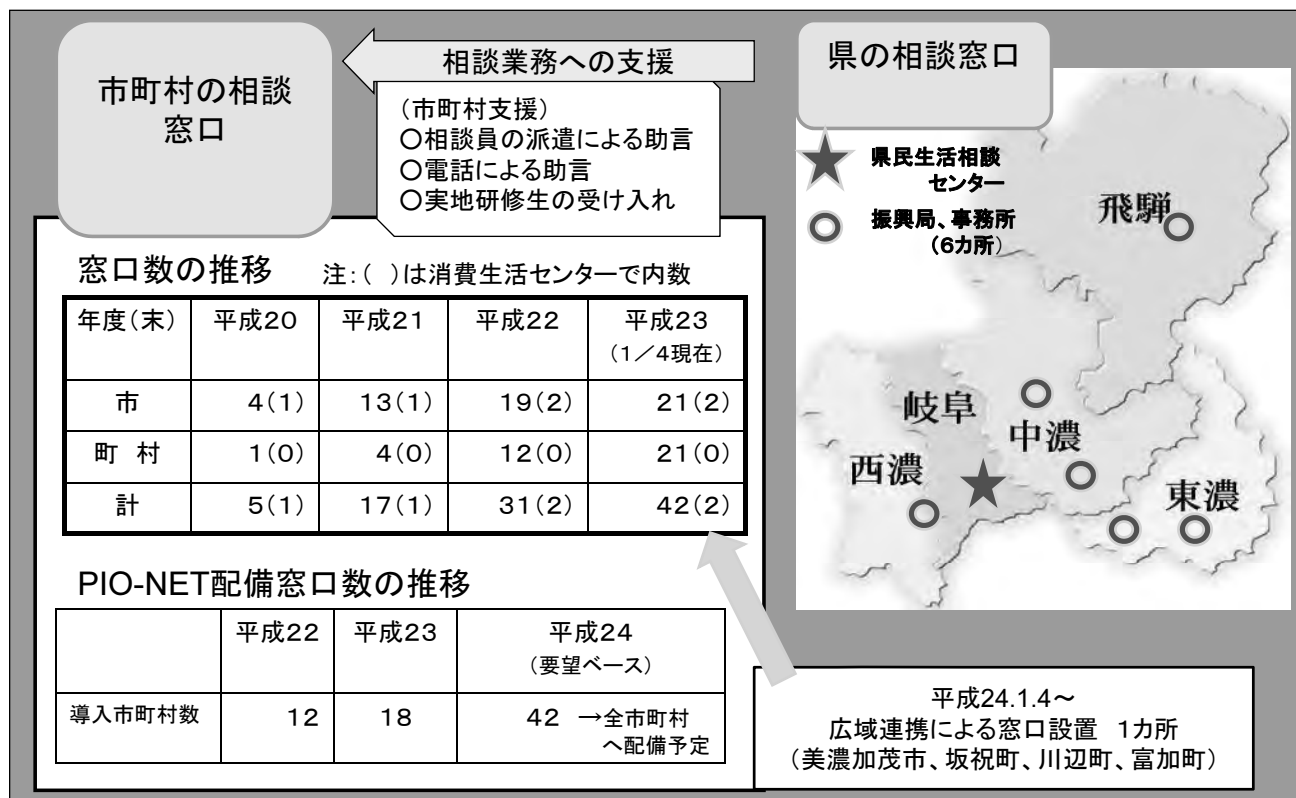
飛騨　岐阜　中濃　西濃　東濃

窓口数の推移　注：（　）は消費生活センターで内数

年度（末）	平成20	平成21	平成22	平成23（1／4現在）
市	4(1)	13(1)	19(2)	21(2)
町　村	1(0)	4(0)	12(0)	21(0)
計	5(1)	17(1)	31(2)	42(2)

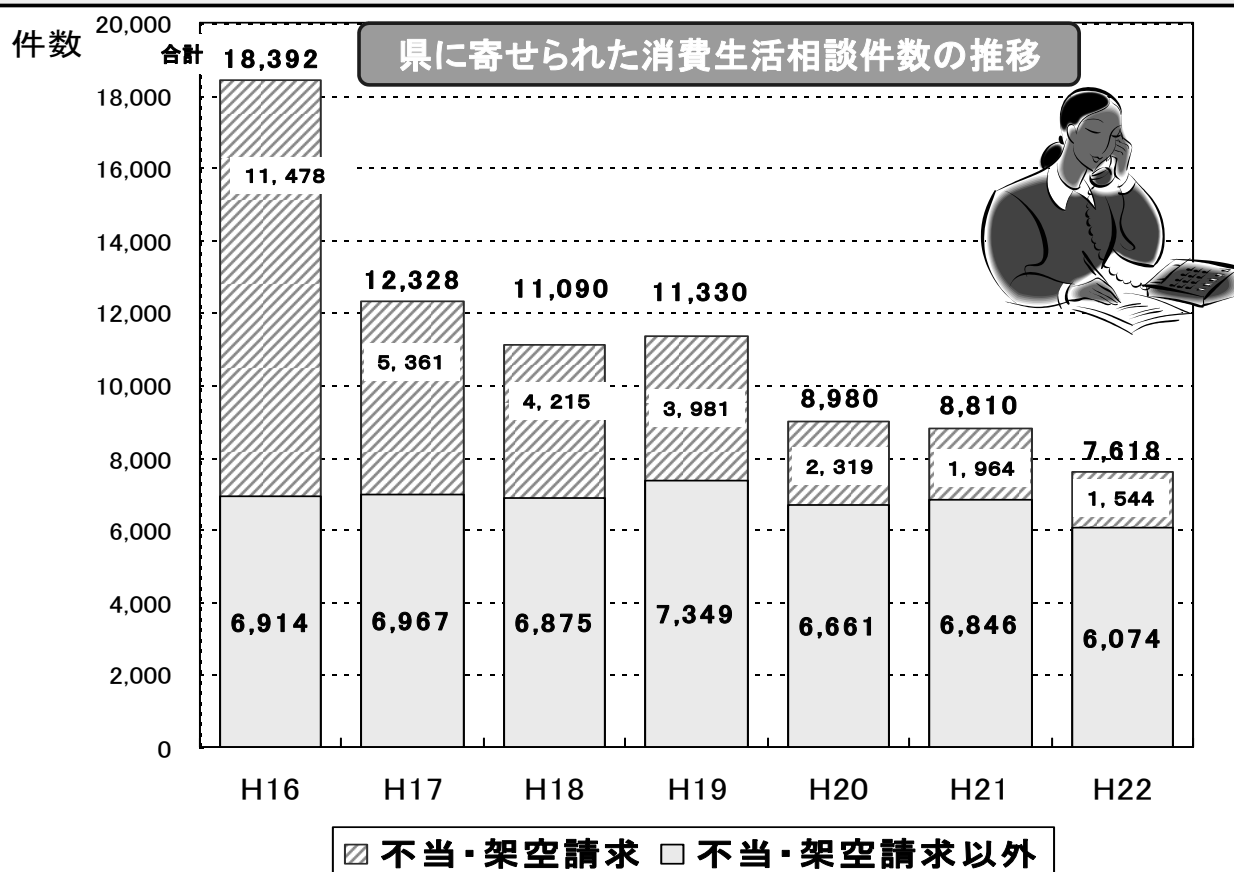
PIO-NET配備窓口数の推移

	平成22	平成23	平成24（要望ベース）
導入市町村数	12	18	42　→全市町村へ配備予定

平成24.1.4～
広域連携による窓口設置　1カ所
（美濃加茂市、坂祝町、川辺町、富加町）

２　県内の消費生活相談の状況

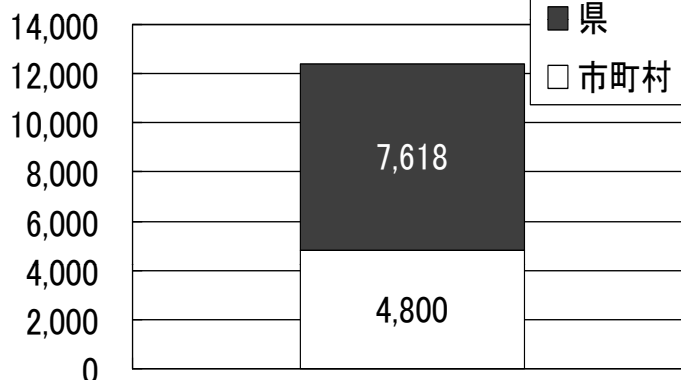
○県の相談窓口に寄せられる相談件数は、減少傾向にあるものの・・・

県に寄せられた消費生活相談件数の推移

件数	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
合計	18,392	12,328	11,090	11,330	8,980	8,810	7,618
不当・架空請求	11, 478	5, 361	4, 215	3, 981	2, 319	1, 964	1, 544
不当・架空請求以外	6,914	6,967	6,875	7,349	6,661	6,846	6,074

○平成22年度の相談件数は、県と市町村を合わせると12，000件以上

平成22年度の消費生活
相談件数

区分	件数
県	7，618
市町村	4，800
合計	12，418

1日平均にすると･･･
悪質商法などの相談が
毎日約34件も
寄せられています！

相談件数
14,000
12,000
10,000
8,000
6,000
4,000
2,000
0
■県
□市町村
7,618
4,800
平成22年度

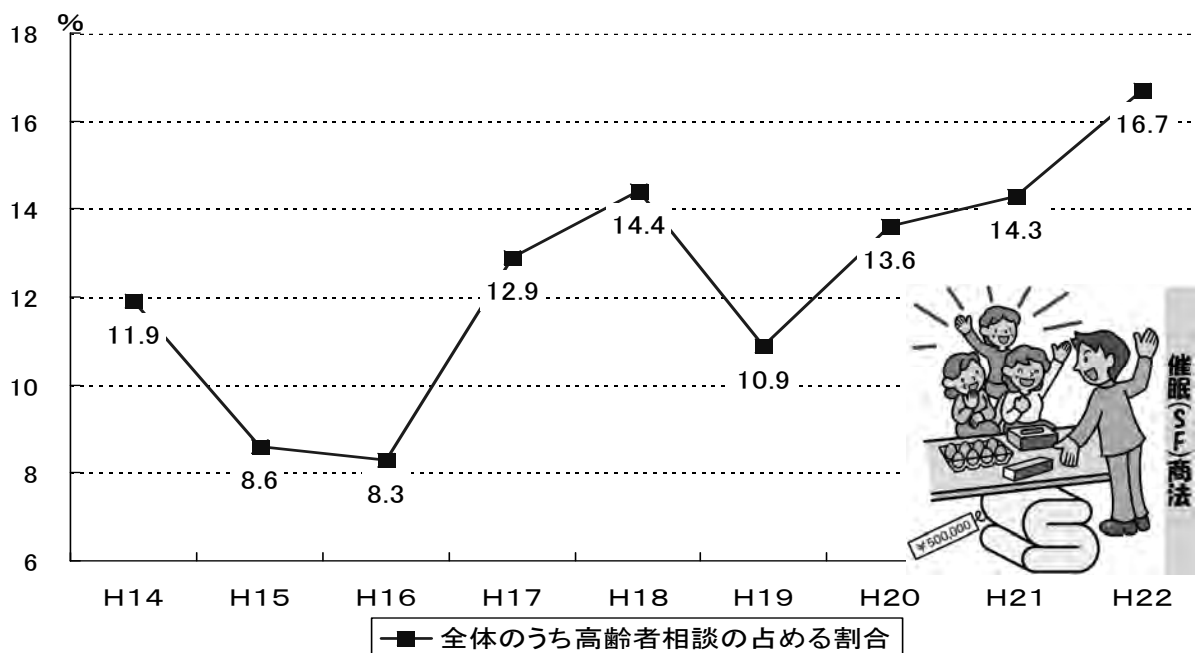
参考：
岐阜県の
概況

面　　積：約1万621平方キロメートル（全国第7位）
人　　口：208万773人（全国第17位。平成22年国勢調査確定値）
世帯数 ：73万5，702世帯（全国第20位。平成22年国勢調査確定値）
市町村数：42（21市19町2村）

○全体の相談のうち、高齢者（65歳以上）の占める割合が過去10年間で最高！

全体に占める高齢者の相談割合の推移

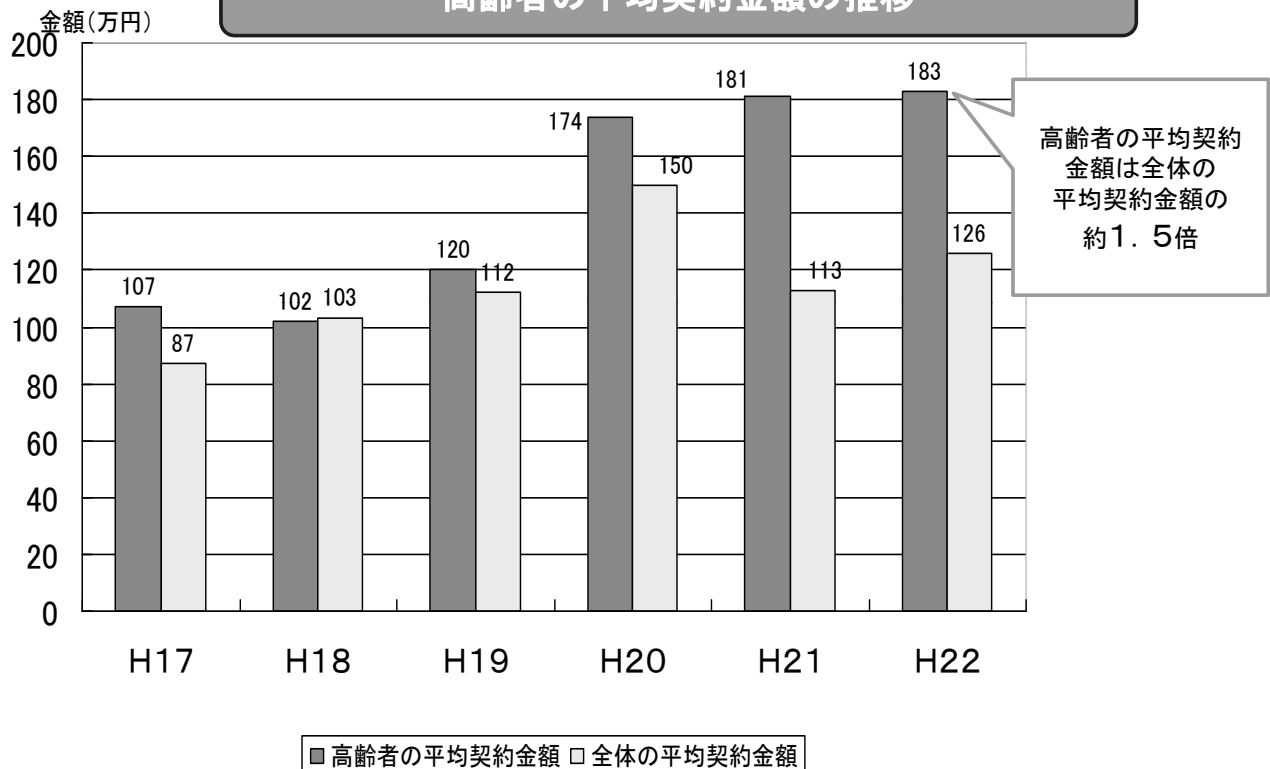
	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
全体のうち高齢者相談の占める割合（%）	11.9	8.6	8.3	12.9	14.4	10.9	13.6	14.3	16.7

催眠（SF）商法

○高齢者の平均契約金額が過去10年間で最高に！
○平均契約金額は約183万円！（全体平均契約金額　約126万円）

高齢者の平均契約金額の推移

	高齢者の平均契約金額	全体の平均契約金額
H17	107	87
H18	102	103
H19	120	112
H20	174	150
H21	181	113
H22	183	126

金額（万円）

高齢者の平均契約金額は全体の平均契約金額の約1．5倍

○高齢者から寄せられる相談は高額な未公開株に関するものが増加！

高齢者からの相談が多い品目（H22）

	主な商品・サービス	件数	悪質商法の手口例など
1	未公開株・社債	109	特定の未公開株の購入を「値上がり確実」などと勧誘し、更に別の業者が、その株を持っていれば高く買い取ると勧誘する。（劇場型勧誘）
2	有料サイト名目の不当請求	77	パソコンなどのアダルトサイトなどで、利用料金や利用規約を明確にせず、クリックすると即座に「契約完了」「料金請求」などと表示し、高額な料金を請求する。（ワンクリック詐欺）
3	消費者金融	69	サラ金やクレジットなどを利用し、借金返済のために借金を重ねるなど返済困難な状況になってしまう。（多重債務）
4	家庭用温熱・電気・磁気治療器	63	「無料で日用品を差し上げます」と人を集め、最初は日用品を配るが、最後には高額な温熱治療器を買わせる。（催眠(SF)商法）
5	ふとん	60	「点検に来た」と言って家に上がり込み、「ふとんにダニがいる」などと不安をあおる。（点検商法）

３　県の消費者行政の取組み状況

これまで（現在）の主な取組み　１

市町村の消費生活相談窓口の充実について

全ての市町村における相談窓口の機能充実を目指して

財政的支援

○岐阜県消費者行政活性化基金の活用による市町村相談窓口の充実・強化等の事業へ補助

市町村への補助の状況

年度	H21	H22	H23（9月補正ベース）
交付市町村数	8市	22市町村	34市町村
交付額（千円）	17，713	37，780	76，198

活用効果例
・消費生活センターを新設（大垣市）
・相談員の配置による窓口の開設（羽島市等）
・相談員の増員による開設日の増（可児市等）
・広域窓口の開設
（美濃加茂市及び坂祝町、川辺町、富加町）

相談業務への技術的な支援

○相談員への助言、指導（相談員の派遣、県センターとの専用ダイヤル（ホットライン）の設置）
○相談員資質向上のためのレベルアップ研修（基礎、テーマ別）
○実地研修生の受け入れ

相談業務への支援

○消費生活相談員初任者でも活用可能なマニュアルの作成、配布（加除式、事例を多数盛込み）
○PIO－NETの配備（平成23年度18市町→平成24年度　42市町村（全市町村）に配備予定）

これまで（現在）の主な取組み　２

消費者被害の未然防止について（消費者教育、広報・啓発）

消費者教育

参考　消費生活出前講座等啓発の実績
(H23年度は見込み（H24.1.20現在））

	年度	回数	参加者数
全体	H22	74	6,344
	H23	100	12,877
うち高齢者	H22	33	1,909
	H23	42	5,104

〇消費生活出前講座の実施（講義、寸劇）
〇民生・児童委員、PTA,老人クラブへの啓発
（資料配布及び説明）
〇高校生向け消費者教育副読本「おっと　落とし穴！」の作成・配付
（高校１年生全員へ約２５，５００冊）
〇消費者教育フェスタを共催：主催　文部科学省
共催　岐阜県、岐阜県教育委員会、岐阜市、岐阜市教育委員会
期日　平成２４年２月２２日～２３日
場所　長良東小学校及び東長良中学校（２２日）
グランヴェール岐山（２３日）
内容　授業公開「親子で学ぶ消費者教育モデル事業」、
小中学生のための消費者教育ワークショップ等（２２日）
有識者等によるシンポジウム等

広報・啓発

〇消費生活フェアの実施：H23.5.21～22に大型ショッピングモールにて
啓発物品の配布
出前講座（寸劇、クイズ等）
家電の製品事故品展示
パネル展示等
〇高齢者を被害から守るための集中的な広報（キャンペーン）の実施（１月～３月）：
大型商業施設等での街頭啓発（リーフレット等の配布、パネル展示等）
コンビニ（２社・１９７店舗）、市町村等における注意喚起ポスターの掲出及びチラシの設置
路線バスの車内広告（ポスターの掲出（県下５圏域）、動画にて未公開株勧誘の注意喚起（岐阜地域））
悪質商法未然防止啓発員による被害未然防止の寸劇DVDの作成及び市町村等への配布
〇広報・啓発グッズの作成及び配布：
独居の高齢者宅へ訪問し、注意喚起を行うとともに、消費者ホットラインの番号を記載したボールペンの配布
〇新聞広告、タウン紙による広報啓発：
悪質商法への注意喚起、相談窓口

～高齢者を見守るキャンペーン～

岐阜県広報

2012 ぎふ清流国体 ぎふ清流大会

“ひとごと”ではありません
悪質商法にご注意を！

被害にあわない「あ・い・う・え・お」

あ　あれこれと家族の情報教えない

い　印鑑を押す前にじっくり考えよう

う　うまい話こそご用心！

え　遠慮せず、はっきり言おう「要りません！」

お　「おかしい？」と思ったら迷わず相談窓口へ

消費者ホットライン ☎0570-064-370（守ろうよ みんなを！）
※お住まいの市町村または県の消費生活相談窓口につながります。

ホームページをご覧下さい　消費者トラブルの事例やアドバイスが掲載されています。　岐阜県消費者の窓　検索

こちらでも相談をお受けします
県民生活相談センター　〒500-8384 岐阜市薮田南5-14-53 ふれあい福寿会館 1棟5階
☎058-277-1003
FAX:058-277-1005 Eメール:c21605@pref.gifu.lg.jp
【面談・電話相談】月～金8:30～17:00【電話相談】土曜日9:00～17:00
※祝日・年末年始・ふれあい福寿会館 休館日を除く

これまで（現在）の主な取組み　３

法執行について

特定商取引法　～　不当な取引への対応～

○処分（業務停止命令、業務改善指示）
・不当な取引きを行う事業者に対する処分　（右表参照）

○文書指導
・処分には至らないが、不当な取引を行う事業者に対する指導
・平成２３年度は、４件（訪問販売３件、連鎖販売取引１件）の事業者へ文書指導（H24.1.20現在）

	H18	H19	H20	H21	H22	H23 (1/20 現在)
業務停止命令	0	3	1	2	2	1(※)
業務改善指示	1	1	0	0	1	0

※家庭用温熱治療器等の訪問販売事業者（岐阜市）の業務の一部停止命令（3カ月）。違反行為は、勧誘目的等不明示、迷惑勧誘、不実告知等（高齢者宅へ、商品の販売を目的とする旨を告げず、お灸の無料体験と称して電話でアポイントを取り、長時間にわたる勧誘や商品の効能以上のことを告げるなどの不当勧誘）

景品表示法　　～不当な表示への対応～

○指示（不当な表示を行わないこと、再発防止など）
・不当な表示を行う事業者に対する指示　（右表参照）

○その他の指導
・指示には至らないが、不当な表示を行う事業者に対する指導
・平成２３年度は、１５件（ガソリンスタンドのスタンプカード、家電量販店の価格表示等）の事業者へ口頭指導　（H24.1.20現在）

	H18	H19	H20	H21	H22	H23 (1/20 現在)
指　示	0	0	2	1	1	0

平成24年度の消費者行政の取組み -1

項目(現状)	施策の方向	具体的な施策の方向性
県の窓口強化 ・県と市町村の役割分担の明確化 ・県民生活相談センターの中核化の推進	・高度・専門的な相談への対応 ・市町村支援の拠点化	○弁護士による相談員への助言 ・週1回、県民生活相談センターにおいて、専門的な法知識を要する案件等について高度な案件等弁護士による相談員への助言等を実施 ○消費生活相談員の配置
市町村への支援 ・窓口の設置は完了 ・窓口の機能強化が必要 ・専門の相談員の配置促進	・財政支援 ・窓口設置間もない市町村を中心とする技術的な支援 ・人材の確保支援	○市町村の取り組みに対する経費支援 ・消費生活相談員の配置、住民への啓発事業等へ補助 ○レベルアップ研修の開催 ・消費生活相談員等相談業務担当者向けの資質向上を図るため基礎、テーマ別の研修を実施 ○県民を対象にした資格取得支援講座の開催 ・消費生活専門相談員等の資格取得を支援するため、消費者行政、法令等の講座（１０日間程度）を開催し、相談員としての就業希望者を県に登録。市町村の相談員募集があれば登録者へ情報を提供。 ○電話、県の相談員による巡回指導 ・県民生活相談センターの専用電話の活用等により随時市町村相談への支援を行うほか、県相談員が市町村へ訪問し、市町村相談員へ助言を実施（国セン事業、県事業） ○実地研修の実施 ・県民生活相談センターにおいて、希望市町村を対象に実地研修を受け入れ
法執行 ・法違反を行う事業者への対応	・早めの指導の実施等事業者指導強化 ・立入調査の効率化 ・職員の専門化	○国、他県等との連携 ○法執行に関する研修への参加

平成24年度の消費者行政の取組み -2

項目(現状)	施策の方向	具体的な施策の方向性
消費者への広報・啓発 ・消費者トラブルの未然防止（特に高齢者、未成年者に対応） ・市町村を含めて相談窓口の周知が必要	・効果的な消費者教育の実施 →将来の消費者トラブルを防止するために若者への教育 →高齢者とその周りの人をターゲットとした広報・啓発 →福祉関係団体、子育て支援団体民間企業等関係機関との連携 ・消費者一人ひとりに届くようきめ細やかな広報・啓発	**◎消費生活の啓発を行う人材養成(講座)** ・詳細別途 **◎小中学生向け副読本の作成** ・小学生用、中学生用それぞれ授業等で活用できるような消費者教育副読本を作成、活用する **◎小中学校における親子を対象とした講演会等の開催** ・県内６カ所の小・中学校において、児童・生徒及び保護者を対象に、消費者の行動や心理、悪質商法の手口などを学ぶことができる講演会等を開催 ○高校生向け副読本の作成・配布 ・悪質商法の手口と対処方法を学べるよう漫画を盛り込んだ副読本「おっと！落とし穴」を作成し、高校１年生全員に配布 ○マスメディア等を活用した広報・啓発 ・新聞、タウン誌等へ悪質商法の手口や相談先を啓発する広告を掲出 ○啓発グッズ、資料の作成・配布 ・グッズ（メッシュケースの予定）を作成し、独居の高齢者宅訪問時に啓発実施等 ○消費生活出前講座の実施 ・県消費生活相談員、民間の寸劇グループによる悪質商法の手口等を啓発する出前講座 ○消費生活フェアの開催 ・大規模商業施設においてパネル展示、チラシ等の配布、寸劇等を実施 ○消費者知識向上講座 ・県民を対象に、悪質商法の手口や、製品事故等をテーマとした講座を開催

平成24年度の消費者行政の取組み -3

項目（現状）	施策の方向	具体的な施策の方向性
多重債務 ・多重債務相談は減少傾向 ・市町村での相談対応の支援が必要	・関係団体との連携を継続 ・市町村の窓口支援	○県、県弁護士会、県司法書士会との共催による無料相談会の開催 ○市町村職員等向けの研修の開催

消費生活普及･啓発人材育成事業について（案）

現状
・平成２２年度の県の消費生活相談状況では高齢者の相談割合、平均契約金額が過去１０年間で最高を記録
→高齢者への消費者教育の必要性高い（特に寸劇形式がわかりやすく効果的、ニーズが高い）
・県民に対する消費生活講座（寸劇方式）を「悪質商法未然防止啓発員」が担っている（寸劇方式）
・専門高校、特別支援学校等において社会人となる前の学習としてニーズが増加

啓発の人材養成（講座の開催）
●継続的な出前講座の実施
●県下全域で出前講座が可能な体制づくり
●意欲ある人材の活用

問題点
・「悪質商法未然防止啓発員」の高齢化
・消費生活出前講座実施場所の地域的な偏在

●出前講座の補完
●教材としての活用
●寸劇のPR

啓発DVDの作成・配付

組合せながら消費者教育を実施

講座開催の意義
・寸劇内容の質の担保
・市町村横断的に活動できる人材養成は県が実施することが効率的
・意欲ある個人を募りグループ化をコーディネート
・既存のグループ、サークル等の組織の活用

講座の内容（予定）
・消費者行政の現状
・消費者トラブルの現状
・消費者トラブル対処方法の基礎知識
・消費者啓発手法の紹介（寸劇の技術）
・今後の活動へ向けての調整（グループづくり）

講座実施後の活用方法
・講座修了者を「悪質商法未然防止啓発員」として委嘱
・地域ごとにグループを結成
・要請に応じ、寸劇、ゲーム等による啓発を実施
・「悪質商法未然防止啓発員」の情報を市町村へも提供し、市町村が実施する出前講座に活用

活用のイメージ図

県民
出前講座申込み → 県
出前講座申込み → 市町村
県 ⇔ 市町村
県 → 開催 → 啓発人材養成講座
市町村 → 情報共有 → 啓発人材養成講座

啓発人材養成講座
・意欲ある県民
・大学生
・既存のグループ、サークル
・その他

活用 → 県消費生活相談員
養成・活用 → 悪質商法未然防止啓発員
活用 → 市町村の独自人材

出前講座 →

県民
・老人クラブ等高齢者
・民生･児童委員
・自治会
・学校
・PTA
・女性組織
・その他

岐阜県環境生活部
　環境生活政策課　消費生活担当

TEL.　058－272－8204
FAX.　058－278－2605
メール　c11260@pref.gifu.lg.jp
ホームページ　　　　　　　　　　クリック

岐阜県消費者の窓　検索